



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Client Résidentiel - réf. NREF16

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE E-FACTURATION

## CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON

GrDF - 1er juillet 2010

GAZ NATUREL

[www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr)

L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !

  
Le choix naturel



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## pour la fourniture de gaz naturel

Client Résidentiel – valable à compter du 1<sup>er</sup> février 2016  
réf. NREF16



### PREAMBULE :

ANTARGAZ, Société Anonyme au capital de 3 935 349 €, dont le siège social est situé 4, place Victor Hugo, 92901 PARIS – LA DEFENSE, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 572 126 043 est fournisseur autorisé de gaz naturel en France par arrêté du 22 juin 2009.

Les présentes conditions générales et leurs annexes ainsi que les différentes grilles tarifaires sont portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion de tout contrat. Elles sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultées sur le site [www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr)

Les termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous.

**Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison (jointes en annexe) qui le lient au Gestionnaire du Réseau de Distribution et les accepte expressément.**

### DEFINITIONS :

**Abonnement :** Élément du prix indépendant des quantités vendues.

**Branchement individuel :** conduite qui relie la canalisation du Réseau de distribution au poste de livraison ou au compteur, en l'absence de poste de livraison.

**Catalogue des Prestations :** liste établie par le GRD, publiée sur son site internet, des prestations permanentes et ponctuelles disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur avec, pour chaque prestation, des conditions tarifaires et des modalités de réalisation.

**Client :** personne physique ou morale, consommatrice de gaz, désignée aux Conditions Particulières de Vente ayant accepté les présentes Conditions Générales de Vente.

### Coefficient thermique de conversion :

Le coefficient thermique est le coefficient qui permet la conversion du nombre de m<sup>3</sup> indiqués au compteur de gaz (volume de gaz), en nombre de kWh (énergie consommée) permettant ainsi la facturation du Client par le fournisseur de gaz naturel. Le coefficient de conversion est une donnée fournie par le Distributeur (GRD) dont la valeur dépend de l'altitude du lieu de consommation et varie dans le temps. Ce coefficient de conversion est disponible sur les sites internet des distributeurs ou communicable sur simple demande par ces derniers et est mentionné sur les factures de gaz.

**Compteur :** appareil qui mesure le volume de Gaz livré au Client.

**Conditions de Livraison :** Obligations du GRD relatives aux caractéristiques physiques du Gaz (pression, contenu énergétique, températures, quantités livrées...)

**Conditions Standard de Livraison :** elles ont pour objet de définir les conditions de livraison du Gaz et les conditions d'accès et de réalisations des interventions pour les Clients n'ayant pas souscrit de contrat de livraison directe avec le GRD.

**Consommation Annuelle de Référence (CAR) :** quantité de gaz que le client prévoit de consommer annuellement et que le Fournisseur s'engage à vendre au PDL du Client.

**Consommation Prévisionnelle :** C'est la quantité journalière de gaz réputée consommée par un client dans les conditions de climatologie de référence. Elle est fonction de la Consommation Annuelle de Référence (CAR) et du Profil du Client.

**Contrat d'acheminement :** contrat conclu entre le GRD et un Fournisseur. Il a pour objet de déterminer les conditions d'acheminement du Gaz sur le réseau de distribution par le GRD jusqu'à un ou plusieurs PDL du Client.

**Contrat de fourniture (CGV - CPV) :** contrat conclu entre le Client et ANTARGAZ. Ce contrat précise les conditions de vente d'une quantité de Gaz par le Fournisseur au Client. Le contrat de fourniture de gaz est constitué des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Particulières de Vente (CPV) dans lesquelles figurent les dispositions convenues spécifiquement entre les parties. Les CPV prévalent sur les CGV.

**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.

**Gaz :** Gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

**Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) :** exploitant du réseau public de distribution de gaz dans la zone où est situé le PDL. Il se définit comme le cocontractant du Client au titre des Conditions Standard de Livraison ou du Contrat de Livraison Directe, pour un PDL raccordé au réseau de distribution.

**Installation intérieure :** ensemble des installations et ouvrages situés en aval du PDL.

**Mise en service :** Opération effectuée par le GRD consistant à rendre possible durablement un débit continu de Gaz dans un branchement et/ou une installation.

**Mise hors service / coupure :** Opération effectuée par le GRD consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans un branchement et/ou une installation.

**Point de Comptage et d'Estimation (PCE) :** dispositif situé en aval du réseau de distribution permettant d'assurer le comptage de la quantité de Gaz livrée au Client ainsi que la régulation de la pression de livraison du gaz.

**Point De Livraison (PDL) :** point où le GRD livre le Gaz au Client en application des Conditions Standard de Livraison. Le PDL est

matérialisé par 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 d'un mètre cube de gaz sec dans l'air à une pression constante de 1.013 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 (zéro) degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 (zéro) degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits à l'état gazeux.

**Pression de livraison** : pression relative du gaz au PDL.

**Profil de Consommation** : courbe de répartition journalière d'un client type sur l'ensemble de l'année. Le Profil de Consommation est déterminé statistiquement à partir de mesures de consommations sur un échantillon représentatif de clients.

**Quantités livrées** : quantités d'énergie correspondant à la somme des quantités mesurées par le dispositif local de mesurage et des éventuelles quantités corrigées.

**Remise en service** : Opération effectuée par le GRD consistant à rendre de nouveau possible durablement un débit continu de Gaz dans un branchement et/ou une installation à la suite d'une Mise hors service.

**Réseau de distribution** : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités sous la responsabilité du GRD, constitués notamment de branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement à l'aide duquel le GRD réalise des prestations d'acheminement de Gaz jusqu'au PDL du Client.

**Utilisation** : Utilisation du Gaz pour un PDL donné permettant de déterminer le profil de consommation du Client (dont les éléments sont stipulés aux CPV).

## 1. CONTRAT DE FOURNITURE

### a. Objet du contrat

Le contrat de fourniture a pour objet de déterminer les conditions selon lesquelles ANTARGAZ fournit au Client du gaz naturel sur les zones géographiques définies par ANTARGAZ et dont la quantité est exprimée en kWh PCS.

Il définit également les conditions selon lesquelles le GRD livre le gaz au Client et détermine aussi les conditions du mandat confié par ce dernier à ANTARGAZ qui l'a accepté.

### b. Modalités de souscription et validité de l'offre

Le Client peut solliciter la souscription d'un contrat de fourniture de gaz en contactant ANTARGAZ par téléphone, par courrier postal ou électronique. Il peut également solliciter cette souscription sur le site [www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr).

Dans tous les cas, les informations relatives aux caractéristiques du Contrat seront confirmées au Client par écrit ou tout autre support durable, conformément à l'article L 121-19-2 du Code de la Consommation. La durée de validité de cette offre est déterminée aux Conditions Particulières de Vente, étant rappelé que le prix du kWh évolue le premier jour de chaque mois.

### c. Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat de fourniture, le Client fournira à ANTARGAZ ses coordonnées qui seront stipulées aux conditions particulières de vente, permettant ainsi d'établir la première facture et désignant le titulaire du contrat.

### d. Durée du contrat

Le contrat lie les parties dès sa date de souscription. Il prend effet à compter de la date de mise en service du compteur ou d'ouverture du compte client (indiquée sur la première facture ou par courrier).

La durée du contrat est fixée aux conditions particulières de vente du contrat. Il peut être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, conformément aux dispositions de l'article L 121-89 du Code de la consommation, et tel que précisé dans l'article 12 des présentes conditions générales de vente.

### e. Droit de rétractation

Conformément à l'article L121-21 du Code de la Consommation, le Client dispose, en cas de vente à distance ou de démarchage, d'un délai de quatorze jours (14) jours francs à compter de la signature du contrat pour se rétracter sans avoir à apporter de justifications ni à payer de pénalités. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit de rétractation le Client doit notifier sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à ANTARGAZ, 4 place Victor Hugo, 92901 Paris la défense Cedex ou par courrier électronique à [serviceclients@antargaznaturel.fr](mailto:serviceclients@antargaznaturel.fr). Dans le cadre d'une mise en service, le Client pourra demander expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture de gaz naturel, sans préjudice du droit de rétractation. En cas d'exercice de ce droit, le Client sera redevable de la seule énergie consommée.

## 2. FOURNITURE DU GAZ NATUREL PAR ANTARGAZ

ANTARGAZ s'engage à fournir du Gaz au Client dans la limite des clauses stipulées aux présentes conditions générales de vente et aux conditions particulières de vente qui le lient au Client.

La fourniture de Gaz est subordonnée à :

- la mise en service préalable des ouvrages de raccordements par le GRD ;
- la conformité de l'installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, notamment à l'arrêté du 2 août 1977 modifié ;
- la prise d'effet des Conditions Standard de Livraison pour le Point De Livraison du Client.

La fourniture du gaz par ANTARGAZ interviendra au plus tôt, après réception par ANTARGAZ du contrat de fourniture dûment complété et signé par le Client, dans un délai défini au catalogue des prestations du GRD. La date prévisionnelle de fourniture est stipulée aux conditions particulières de vente sous réserve de son acceptation par le GRD.

La mise en service, avec ou sans déplacement d'un agent du GRD, est refacturée au Client à l'euro près et est déterminée au Catalogue des Prestations.

Le gaz livré par le Fournisseur est du Gaz naturel de type H. ou de type B. constitué d'un mélange d'hydrocarbures gazeux et d'autres gaz ; ses caractéristiques physico-chimiques sont conformes à la réglementation en vigueur visant le gaz combustible transporté par canalisation. Le Pouvoir Calorifique Supérieur est mesuré conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison.

Le transfert de propriété et des risques du Gaz a lieu après le passage du gaz au Point De Livraison du Client.

## 3. CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE

ANTARGAZ est tenue d'assurer la continuité de fourniture conformément à la législation relative au service public dans le secteur du gaz.

L'exécution du Contrat pourra être suspendue par les Parties en cas de force majeure, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, ou en cas de mise hors service d'ouvrage imposés par les Pouvoirs Publics et/ou le GRD.

A cet effet, le Client reconnaît que l'obligation de livraison d'ANTARGAZ peut, chacun des cas évoqués ci-dessus être réduite ou interrompue. Le Client ne pourra alors prétendre à une quelconque indemnisation des éventuelles conséquences en découlant.

La fourniture pourra également être suspendue à l'initiative d'ANTARGAZ dans les conditions prévues aux articles 11 et 16 des présentes.

## 4. LIVRAISON DE GAZ NATUREL

### a. Conditions Standard de Livraison

Les conditions de livraison du gaz (caractéristiques et détermination des quantités), les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement ainsi que sur le dispositif de comptage, sont fixées dans les Conditions Standard de Livraison jointes aux présentes et liant le Client au GRD.

Le GRD a mandaté ANTARGAZ pour le représenter auprès du Client en ce qui concerne l'acceptation, l'exécution, la résiliation ou l'interprétation des Conditions Standard de Livraison et pour recueillir également les demandes spécifiques du Client.

A cet effet, ANTARGAZ est l'interlocuteur du Client pour toutes demandes relatives au Catalogue des Prestations en vigueur à la date de la demande.

ANTARGAZ transmet toutes les demandes au GRD et facture le Client, pour le compte de ce dernier, de toutes les sommes dues à ce titre, conformément au Catalogue des Prestations.

Le Catalogue des Prestations est mis à la disposition du Client sur le site internet du GRD ou peut lui être adressé sur simple demande par courrier.

Le GRD reste seul responsable de la bonne exécution des Conditions Standard de Livraison et des différentes prestations listées au Catalogue des Prestations.

### b. Obligations du Client

Le Client accepte de devoir permettre au GRD d'accéder aux Ouvrages de Raccordement et en particulier au Point de Comptage et d'Estimation, ce, au moins une fois par an.

## 5. USAGE DU GAZ NATUREL

Toute rétrocession de gaz, même à titre gratuit, par le Client à un ou plusieurs tiers, à quelque titre que ce soit, est interdite, sauf autorisation préalable d'ANTARGAZ donnée par écrit. Toute utilisation frauduleuse entraînera l'interruption de fourniture telle que stipulée à l'article 11 des présentes.

En cas de modification de l'usage de gaz à la hausse comme à la baisse, un avenant aux Conditions Particulières de Vente précisera, pour chaque Point De Livraison, la nouvelle utilisation ainsi que, le cas échéant, les nouvelles conditions de prix correspondantes.

La date d'effet de cette modification sera fixée avec le Client dans le respect des contraintes pouvant être imposées par le GRD.

## 6. PRIX ET INDEXATION DU GAZ NATUREL ET DE L'ABONNEMENT

Le prix du gaz est un prix de marché, non réglementé, fixé librement par ANTARGAZ.

La grille tarifaire est portée à la connaissance du client préalablement à la souscription du contrat. Elle est ensuite tenue en permanence à la disposition du client qui peut soit en faire la demande par téléphone au **098 098 11 11** (coût d'un appel local selon opérateur) soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [serviceclients@antargaznaturel.fr](mailto:serviceclients@antargaznaturel.fr)

Les prix sont déterminés à chaque Point De Livraison, suivant le tarif applicable, en fonction de l'utilisation et de la Consommation Annuelle de Référence (fixée selon les éléments fournis par le Client et stipulés aux conditions particulières de vente).

Le prix se compose :

- D'un terme fixe mensuel (correspondant à l'Abonnement annuel divisé par douze),
- D'un terme de quantité, proportionnel aux quantités consommées par le Client, égal au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh.

Chacun de ces termes dépend notamment :

- Du type d'Abonnement défini par le Client et mentionné dans les Conditions Particulières de Vente en fonction de sa Consommation Annuelle de Référence,
- De l'implantation géographique de la commune à laquelle le Client est rattaché (6 zones tarifaires).

Aux prix hors taxes s'ajoutent les impôts, taxes, charges et redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, conformément à la législation et/ou réglementation en vigueur.

### a. Indexation du terme fixe

Le montant Hors Toutes Taxes du terme fixe évoluera à la hausse comme à la baisse dans les mêmes conditions et aux mêmes dates que la part fixe des tarifs publics d'utilisation des réseaux du GRD (dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel et accessible sur le site internet de la Commission de Régulation de l'Energie). ANTARGAZ appliquera au terme fixe ces évolutions en valeur absolue.

### b. Indexation du terme de quantité

Le montant Hors Toutes Taxes du terme de quantité évoluera à la hausse comme à la baisse, selon la formule d'indexation en vigueur appliquée à la part approvisionnement des « Tarifs Réglementés de Vente de gaz naturel fourni à partir des réseaux publics de distribution de GRDF ».

Le prix du kWh sera donc indexé tous les mois, et prendra ainsi en compte les évolutions du cours du dollar en euros, des produits pétroliers et du gaz sur une période de référence par application de la formule reconnue pertinente par la Commission de Régulation de l'Energie pour les tarifs réglementés.

En outre, ANTARGAZ pourra :

- Le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année, répercuter l'évolution de la part variable des tarifs publics d'utilisation des réseaux du GRD (dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel et accessible sur le site internet de la Commission de Régulation de l'Energie);
- Le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, répercuter l'évolution de la part variable des coûts relatifs au transport du gaz dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel et accessible sur le site internet de la Commission de Régulation de l'Energie).



Le prix facturé intègrera ces évolutions en les répartissant selon la Consommation Prévisionnelle du client.

### **c. Tarif spécial de solidarité**

A leur demande et pour leur résidence principale, ANTARGAZ peut faire bénéficier du tarif spécial de solidarité les clients dont les ressources sont inférieures à un montant défini par décret, conformément à l'article 7 de la loi du 3 janvier 2003. Cette tarification spéciale est attribuée pour une durée d'un an renouvelable sous réserve des conditions de ressources.

### **d. Information sur les prix**

Les nouveaux tarifs résultant de ces évolutions sont tenus à la disposition du Client qui peut soit en faire la demande par téléphone au **098 098 11 11** (coût d'un appel local selon opérateur), soit par courrier électronique à l'adresse : [serviceclients@antargaznaturel.fr](mailto:serviceclients@antargaznaturel.fr). Les nouveaux tarifs sont en outre mentionnés sur la facture émise ultérieurement à l'indexation.

En cas de modification de la structure des tarifs réglementés ou de leur suppression, ANTARGAZ pourra proposer par écrit une nouvelle formule d'indexation des prix au Client, qui pourra alors résilier le contrat, sans frais, dans les conditions prévues à l'article 12 des présentes.

## **7. PRIX DES PRESTATIONS ASSOCIEES**

Les prix des services supplémentaires qu'ANTARGAZ peut être amené à proposer au Client sont fixés dans la grille tarifaire, communiquée au Client sur simple demande de sa part et consultable sur le site Internet d'ANTARGAZ : [www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr).

Le prix des prestations associées à la livraison de gaz assurées par le GRD sont fixées dans le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur (Catalogue communiqué au Client sur simple demande de sa part ou consultable sur le site internet du GRD et identifié dans les Conditions Standard de Livraison).

## **8. COMPTAGE DU GAZ**

### **a. Compteurs**

Les quantités de gaz livrées sont mesurées conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison dûment acceptées par le Client.

Les informations concernant les quantités livrées au Point De Livraison du Client sont fournies par le GRD à ANTARGAZ.

### **b. Relevé des compteurs**

Les relevés de compteurs sont effectués périodiquement par le GRD. A ce titre, le Client s'engage à laisser au GRD le libre accès au dispositif de comptage pour ces opérations de relevé de compteurs et ce, au moins une fois par an.

### **c. Contrôle des appareils de comptage**

L'opération de contrôle des appareils de comptage peut être réalisée conformément au catalogue des prestations du GRD.

## **9. FACTURATION/PAIEMENT**

### **a. Etablissement des factures**

Les factures sont établies conformément à la législation en vigueur. Elles sont émises et adressées au Client par ANTARGAZ selon la quantité réelle consommée ou estimée.

Le Client pourra communiquer à ANTARGAZ par téléphone, courrier électronique ou postal, au plus tôt 12 jours et au plus

tard 5 jours avant la date de sa prochaine facture estimée, l'index qu'il aura relevé à son compteur. ANTARGAZ prendra en compte cet index pour établir une facture sur la consommation réelle.

Le Client a le choix entre une facturation bimestrielle ou annuelle avec le service mensualisation :

La facturation bimestrielle : ANTARGAZ établit alors une facture tous les deux (2) mois soit sur la base des quantités relevées et communiquées par le GRD, soit sur la base d'une consommation estimée à partir de la consommation prévisionnelle. En tout état de cause, au moins une facture de régularisation par an sera émise par ANTARGAZ à partir du relevé effectué par le GRD, tenant compte des quantités réellement livrées au Client.

Le service mensualisation : ce service permet au Client de lisser ses paiements sur une période de dix (10) mois en payant un montant identique chaque mois. Pour bénéficier de ce mode de facturation, le Client doit obligatoirement opter pour le prélèvement automatique. A ce titre, le Client fournit à ANTARGAZ un Relevé d'Identité Bancaire et un mandat SEPA dûment renseigné. Il s'engage à approvisionner suffisamment son compte pour permettre les prélèvements convenus. Lors de la première mise en place de la mensualisation, ANTARGAZ et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des dix (10) mensualités égales à prélever à date fixe. Les mensualités sont calculées sur la base des abonnements sur la période à venir, des Consommations Annuelles de Référence de Gaz en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services souscrits.

Une fois par an, le Client reçoit une facture de fin de période. Cette facture lui est adressée suite au relevé de ses consommations réelles ou à défaut, de ses consommations estimées par le GRD. Elle précise le montant des abonnements, celui des consommations du Client et le cas échéant, celui de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation. En cas de changement de prix, les relevés effectués par le GRD ainsi que les estimations sont pris en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle.

Si le solde est en faveur d'ANTARGAZ, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture.

Si le solde est en faveur du Client, le trop perçu lui est remboursé.

Un nouvel échéancier de paiement est adressé au Client en même temps que la facture annuelle.

Le service mensualisation est accordé pour une durée indéterminée. Toute période commencée avec le service mensualisation ne peut être interrompue sauf en cas de départ de l'usager ou de cessation du contrat de fourniture pour quelque cause que ce soit. Chaque partie pourra cependant mettre fin au service mensualisation en fin de période moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois notifié par lettre avec Accusé de Réception.

Par ailleurs, la société ANTARGAZ se réserve le droit de mettre fin au service mensualisation en cas de prélèvement rejeté par l'organisme bancaire du Client.

### **b. Paiement des factures**

Le paiement des factures peut être effectué par mandat, mandat-compte, chèque ou prélèvement bancaire.

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'émission sauf disposition convenue spécifiquement entre les parties et stipulée dans les Conditions Particulières de Vente.

Le règlement est réalisé à la date de mise à disposition des fonds par le Client.

Toute somme non réglée à son échéance :

- Fera l'objet d'une lettre de relance de la part d'ANTARGAZ indiquant au Client qu'un délai supplémentaire de 15 jours lui est accordé avant qu'il ne soit procédé à l'interruption de la fourniture de gaz naturel ;
- pourra être productive d'intérêts au taux égal à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal, intérêts exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture ;
- entraînera la facturation par ANTARGAZ des frais bancaires d'impayés fixés à la grille tarifaire en vigueur ;
- entraînera la déchéance du terme des créances non échues dont le règlement immédiat sera alors exigé sans mise en demeure préalable.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance et après la lettre de relance restée infructueuse et sous réserve de l'application de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles ainsi que du décret du 13 août 2008 modifié, une mise en demeure par lettre recommandée avec Accusé de Réception est envoyée. Si cette dernière reste infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, ANTARGAZ est autorisée à demander au GRD d'interrompre la fourniture de gaz et à facturer au Client, conformément au barème des prestations, les frais en découlant.

Il est entendu que le Client ne pourra alors prétendre à une quelconque indemnisation pour quelque que dommage que ce soit découlant de cette suspension de fourniture.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. Si la facture est adressée à un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat, le titulaire du contrat reste responsable du paiement des factures.

ANTARGAZ s'engage cependant pendant la période hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars de l'année suivante) à ne pas procéder à des coupures de Gaz en cas de non-paiement des factures.

#### **c. Contestation des factures**

En cas de contestation par le Client de sa facture, ce dernier transmettra à la société ANTARGAZ tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonèrera pas le Client de payer l'intégralité de la facture dans les conditions définies ci-dessus.

ANTARGAZ s'engage à répondre au Client dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de réception de la réclamation formulée. Conformément à l'arrêté du 18 avril 2012, en cas de trop-perçu supérieur à 25 €, ANTARGAZ rembourse le client dans un délai de 15 jours. A défaut, le Client pourra demander le versement d'une pénalité de retard égale à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal.

#### **d. Régularisation des paiements**

En cas d'évolution des prix prenant effet entre deux facturations, ces dernières indiqueront les anciens et nouveaux prix et le montant facturé sera alors calculé prorata temporis.

## 10. INSTALLATION INTERIEURE

L'installation intérieure gaz du Client est constituée de l'appareillage qui se trouve après le compteur gaz.

L'installation intérieure gaz du Client commence :

- à l'aval du robinet après compteur ;
- à l'aval de l'organe de coupure individuel ou à défaut à l'aval du robinet de coupure général dans le cas des conduites montantes sans compteurs individuels.

**Le Client reconnaît qu'il doit impérativement être en possession d'un certificat de conformité, délivré par un**

**professionnel, de l'installation des matériels mettant en œuvre des gaz combustibles.**

**L'installation intérieure est exécutée et entretenue sous la responsabilité du propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde de ladite installation.**

L'installation intérieure, ainsi que ses compléments ou modifications doivent avoir été établis et les visites de contrôle avoir été réalisées, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, notamment l'arrêté du 2 août 1977 modifié relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations Gaz.

Durant toute la durée du contrat, le Client s'engage ainsi à respecter ses obligations relatives à la conformité de son installation intérieure (entretien périodique notamment de la tuyauterie, des robinets, appareils de chauffage, ventilation...)

En aucun cas, ANTARGAZ n'encourt de responsabilité en raison de défauts de l'installation intérieure.

## 11. INTERRUPTION OU REFUS DE LA FOURNITURE

### **a. Suspension de Fourniture**

ANTARGAZ pourra refuser au Client (ou suspendre) la fourniture de gaz en cas :

- De non-paiement des factures dans les conditions fixées à l'article 9 et après mise en demeure demeurée infructueuse pendant un délai de vingt (20) jours à compter de sa réception par le Client, sous réserve cependant de l'éventuelle application de l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles,.
- De non-justification de la conformité des installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur,
- D'usage frauduleux ou illicite du gaz,
- De modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et dispositifs de comptage, quelle qu'en soit la cause,
- De trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie,
- D'inexécution ou de manquements graves ou répétés à l'une quelconque des obligations du présent contrat.

Dans ces hypothèses, les frais (stipulés au catalogue des prestations) sans préjudice de tous autres dommages et intérêts engendrés par la suspension de fourniture (coupure, remise en service...) seraient supportés par le Client.

En cas de force majeure, le contrat pourra être également suspendu.

### **b. Dispositions pour les Clients en situation de précarité**

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles et déposer auprès du Fonds de Solidarité Logement dont il dépend, une demande d'aide pour le paiement de ses factures de Gaz.

## 12. RESILIATION

### **a. Résiliation à l'initiative du client**

A tout moment, le Client a la faculté de résilier le contrat de fourniture par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans l'hypothèse où le Client résilie son contrat, il aura la faculté, s'il en fait la demande, de bénéficier à nouveau des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour son site.

Jusqu'à la prise d'effet de la résiliation, soit à la date du relevé correspondant, le titulaire du contrat est responsable des consommations mesurées. Le Client reste donc tenu au complet paiement des factures émises pour toute consommation jusqu'à cette date.

Si la résiliation intervient pour changement de Fournisseur, le présent contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz. Dans les autres hypothèses de résiliation, celle-ci prend effet à la date souhaitée par le Client ou au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation. L'index de fin de contrat fait l'objet soit d'un relevé du client, soit d'un relevé spécial par le GRD qui sera facturé au Client par ANTARGAZ conformément au tarif stipulé au catalogue des Prestations.

#### **b. Résiliation pour faute**

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à une quelconque des obligations du contrat, celui-ci sera résilié de plein droit trente (30) jours après l'envoi par lettre recommandée avec accusé de réception d'une mise en demeure restée infructueuse.

Le titulaire du contrat est responsable des consommations mesurées jusqu'à la prise d'effet de la résiliation.

Le Client reste donc tenu au complet paiement des factures émises pour toute consommation jusqu'à cette date.

### 13. RESPONSABILITES

#### **a. Responsabilité à l'égard des tiers**

ANTARGAZ et le Client supportent, chacun en ce qui le concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils endossent en vertu du droit commun, à raison de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre de l'application du présent contrat.

#### **b. Responsabilité entre ANTARGAZ et le Client**

Sous réserve des dispositions de l'article 16 ci-dessous, la responsabilité de chacune des parties est engagée à l'égard de l'autre à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement à ses obligations nées du contrat de fourniture.

#### **c. Responsabilité du GRD**

Le GRD est responsable, vis-à-vis du Client, de la livraison du gaz, selon les dispositions des Conditions Standard de Livraison, notamment en termes de qualité et de continuité de la distribution du gaz. Le Client s'engage à respecter les Conditions Standard de Livraison du GRD et, en cas d'interruption ou de suspension de la livraison du gaz fondée sur un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations nées de ces conditions, la responsabilité du fournisseur ne peut en aucun cas être recherchée au titre de cette interruption.

### 14. ASSURANCES

Le Client et ANTARGAZ doivent souscrire à leurs frais, chacun en ce qui le concerne, les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge du fait de leurs obligations respectives au titre du Contrat de fourniture.

### 15. GARANTIES LEGALES

Les produits vendus au Client bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L 211-4 à L 211-13 du code de la consommation) et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

En cas d'action en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article

L.211-9 du code de la consommation,

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Dans le cas où le consommateur décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue telle que prévue par l'article 1641 du code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 dudit code.

ANTARGAZ est libérée de ses obligations en cas de force majeure et décline toute responsabilité quant à l'utilisation impropre ou non conforme à leur destination des produits vendus. Aucun dédommagement ou remboursement ne sera dû en cas d'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité du matériel. La responsabilité d'ANTARGAZ ne pourra dans ce cas être mise en cause.

Ne sont notamment pas couverts par la garantie : les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive, les frais d'entretien et la réparation des dommages consécutifs à un mauvais entretien, à une utilisation ou à une installation non conforme aux prescriptions du fabricant, les erreurs de branchements ou de mise en service ; les dommages ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'installation (choc, chute, vol...); la mauvaise utilisation, l'erreur de manipulation.

### 16. FORCE MAJEURE

Les parties n'encourent aucune responsabilité l'une à l'égard de l'autre, lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution de tout ou partie de leurs obligations a pour cause la survenance d'un événement revêtant le caractère de force majeure ou cas fortuits tel que défini par la Loi ou la jurisprudence.

Dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :

- Fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la partie qui l'invoque agissant en opérateur prudent et raisonnable,
- Fait de l'administration ou des pouvoirs publics, grèves, faits de guerre déclarée ou non déclarée, émeutes, révolutions, actes de terrorisme ou attentat,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions,

En cas de force majeure, les obligations des parties sont suspendues.

## 17. DROIT D'ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES

Les informations concernant les clients et contenues dans les fichiers d'ANTARGAZ ne sont transmises qu'au GRD et éventuellement aux services et organismes expressément habilités à les connaître, dans le respect des dispositions du 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 dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant conformément à la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 modifiée.

## 18. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Le droit applicable est le droit français.

Les parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable, le Client pouvant saisir ANTARGAZ de toute réclamation par courrier ou via son site internet [www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr)

Si dans un délai de deux (2) mois, le client n'obtenait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat de fourniture et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès d'ANTARGAZ qui n'aurait pas permis de régler le différend, le Médiateur National de l'Energie pourrait alors être saisi par le Client

Si le litige est relatif à une obligation incombant au GRD, le client peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Dans tous les cas, les litiges résultant de l'exécution et/ou de l'interprétation du contrat de fourniture, que les parties n'auraient pu résoudre à l'amiable, pourront être portées devant une juridiction compétente.

## 19. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente pourront être élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. Les conditions générales de vente modifiées seront alors communiquées au Client un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur.

A défaut pour le Client de résilier le contrat conformément à l'article 12, les nouvelles conditions générales seraient alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes.

## 20. INFORMATION

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante :

[www.economie.gouv.fr/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel](http://www.economie.gouv.fr/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel)

Il est également rappelé au Client la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

ANTARGAZ s'engage à respecter le code de conduite et d'éthique dont la version intégrale est disponible à l'adresse internet suivante: <http://www.antargaz.com/antargaz/nos-engagements/charte-ethique.html>





# Conditions générales d'utilisation de l'Espace Client ANTARGAZ

Client Résidentiel – valable à compter du 1<sup>er</sup> juin 2014



Les présentes conditions d'utilisation ont pour finalité d'organiser les relations entre la société ANTARGAZ et les Clients ayant souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel ANTARGAZ et permettant à ces derniers de suivre leur compte. L'Espace Client ANTARGAZ est ouvert à tout Client ayant conclu un Contrat de fourniture de gaz naturel avec ANTARGAZ dont le Point de livraison est situé en France Métropolitaine.

Le site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr> a pour objectif l'information personnelle de ses utilisateurs et la fourniture de services. Aucune exploitation commerciale même partielle des données qui y sont présentées ne pourra être effectuée sans l'accord préalable et écrit de la société ANTARGAZ.

## 1. DEFINITION DU SERVICE

Les services de l'Espace Client ANTARGAZ permettent au Client muni d'un accès internet et par un identifiant et mot de passe de :

- d'avoir accès aux informations relative au contrat dont il est titulaire (durée, échéance, consommations, factures,...)-
- mettre à jour des données le concernant (*personnelles, bancaires...*);
- visualiser des éléments des contrats souscrits et de gérer leur évolution (*modification, résiliation...*)-
- s'informer, (*conseils divers*).

Le descriptif de l'Espace Client n'est pas limitatif et est susceptible d'évoluer notamment pour tenir compte de l'évolution de la technologie ou dans un objectif d'amélioration du service rendu au Client.

L'accès à l'Espace Client est gratuit et est accessible 24/24 et 7j/7.

Le Client reconnaît qu'il conserve à sa charge, le coût d'acquisition, de mise en place, d'accès et de maintenance des moyens informatiques et de télécommunications lui permettant l'accès à son espace Client.

## 2. GESTION DES CODES D'ACCES ET MOT DE PASSE

Afin de pouvoir accéder à son Espace Client, le Client doit disposer d'un ordinateur, Smartphone ou tablette et de moyens de télécommunications lui permettant de se connecter à Internet.

Le Client doit également disposer d'une adresse électronique, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un fournisseur ou d'un prestataire de services ayant un accès à Internet.

L'accès à l'Espace Client ANTARGAZ est sécurisé par l'identifiant et le mot de passe du portail Antargaz, à savoir l'adresse email et mot de passe associé (informations choisies par le Client lors de la souscription du contrat et/ou de l'inscription à son espace Client).

Ces codes d'accès et mots de passe sont confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles.

Les utilisateurs sont responsables de la gestion et de la conservation de ses codes d'accès et mot de passe. En conséquence, il appartient aux utilisateurs de mettre en œuvre toutes mesures de précaution nécessaires à la protection et à la conservation de ses codes d'accès et mot de passe.

La société ANTARGAZ ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse des codes d'accès et mot de passe des utilisateurs.

## 3. DUREE

Le Client a accès à son Espace Client pour la période contractuelle de son Contrat de fourniture de gaz naturel. L'accès à son Espace Client peut être dénoncé par le Client, à tout moment et directement sur le site.

## 4. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La présentation et le contenu du présent site, constituent ensemble, une œuvre protégée par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle, dont l'entreprise ANTARGAZ est titulaire.

Aucune reproduction et/ou représentation, partielle ou intégrale, ne pourra en être faite sans l'accord préalable et écrit de la société ANTARGAZ.

La dénomination ANTARGAZ, le logo ANTARGAZ, le nom des produits qui y sont présentés ainsi que les slogans, sont, sauf indication particulière, des marques déposées par ANTARGAZ. Toute reproduction, utilisation et/ou modification qui en serait faite sans l'accord préalable et écrit de la société ANTARGAZ est susceptible d'en constituer la contrefaçon.

Les dessins, images, textes, photographies, séquences animées sonores ou non, et autres documentations représentés sur le présent site, sont objets de droits de propriété industrielle et/ou intellectuelle et sont selon les cas, propriété de la société ANTARGAZ ou de tiers ayant autorisé limitativement la société ANTARGAZ à les utiliser.

A ce titre, toute reproduction, représentation, adaptation, traduction, et/ou transformation, partielles ou intégrales, ou transfert sur un autre site sont interdits. Leur reproduction partielle ou intégrale, sans l'accord préalable et écrit de la société ANTARGAZ, est strictement interdite, à l'exception de celle réalisée pour les besoins de la presse sous réserve de contact préalable avec la Direction Communication de la société ANTARGAZ.

## 5. AVERTISSEMENT ET LIMITE DE GARANTIE

La société ANTARGAZ ne donne aucune garantie quant au caractère adéquat des informations contenues dans les documents et de leurs graphiques publiés sur son site. Les informations, documents et graphiques associés publiés sur son site, peuvent contenir des erreurs ou des imprécisions, la société ANTARGAZ met ces informations à jour périodiquement et se réserve le droit d'améliorer et/ou de modifier, à tout moment, les produits décrits ici.

Le site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr> est proposé en l'état, gratuitement et pour la commodité d'usage des Utilisateurs. La société ANTARGAZ n'est pas responsable des préjudices directs, indirects, accessoires ou spéciaux, notamment de toute perte pécuniaire résultant de l'utilisation des contenus disponibles sur des sites auxquels ces derniers accèdent par l'intermédiaire de liens hypertextes contenus dans le site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr> et cela, même si la société ANTARGAZ a été prévenu de l'éventualité de tels dommages.

## 6. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES, ACCES ET RECTIFICATION DES INFORMATIONS

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, les traitements automatisés de données personnelles du site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr> sont déclarées auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro 655713.

Les Utilisateurs sont informés que, conformément à l'article 27 de la loi du 6 janvier 1978, les informations personnelles communiquées par ces derniers du fait des formulaires présents sur le site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr> sont destinées à la société ANTARGAZ et pourront faire l'objet de traitement informatique.

Les droits d'accès de rectification et de suppression concernant les informations ainsi collectées peuvent être exercés en application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en écrivant à :

**ANTARGAZ**  
Immeuble Reflex -Les Renardières  
4, place Victor Hugo  
92901 Paris la Défense Cedex

La société ANTARGAZ s'engage à prendre toutes précautions pour protéger ces données nominatives afin d'en préserver la sécurité et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Pour ce faire, ces données nominatives sont enregistrées dans des zones sécurisées et inaccessibles au public.

Les utilisateurs sont tenus de respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dont la violation est passible de sanctions pénales.

Les Utilisateurs doivent notamment s'abstenir, s'agissant des informations nominatives auxquelles ils accèdent, de toute utilisation détournée, et d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

## 7. COOKIES

Les Utilisateurs sont informés qu'un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation lors de ses visites sur le site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr>.

Le cookie est un bloc de données ne permettant pas d'identifier l'utilisateur mais servant à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site. L'utilisation de ces cookies a pour finalité de procéder à des analyses de fréquentation, mesures d'audience etc... afin d'améliorer la qualité du site.

Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données personnelles communiquées par le biais du cookie dans les conditions indiquées ci-dessus.

Les informations nominatives concernant les utilisateurs sont destinées à la société ANTARGAZ. Les utilisateurs peuvent s'opposer à cette transmission d'information, en envoyant un courrier à l'adresse mentionnée à l'article 4.

## 8. LIENS HYPERTEXTES

Le site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr> comprend des liens hyper-textes vers des sites Web.

La société ANTARGAZ n'a aucun contrôle sur ces sites indépendants. La société ANTARGAZ ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie relativement à ces sites, notamment en ce qui concerne l'exactitude ou la qualité des informations qui peuvent s'y trouver.

En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au site ANTARGAZ et utilisant la technique du *framing* ou du *deep linking* est formellement interdit.

Dans tous les cas, tout lien, même expressément autorisé, devra être retiré sur simple demande de la société ANTARGAZ.

## 9. RESPONSABILITES

Les utilisateurs sont entièrement responsable du contenu qu'ils saisissent (notamment pour certains formulaires comme « Au sujet du site Espace Client » ou « Autre demande » par exemple) et s'engagent à respecter tous les règlements et toutes les lois françaises et internationales, notamment mais non exhaustivement, en matière de diffamation, d'atteinte aux bonnes mœurs, de protection de l'enfance, de pornographie ou d'information à caractère violent, xénophobe ou raciste. La société ANTARGAZ se réserve le droit d'interdire le traitement de ce contenu si l'entreprise juge celui-ci non conforme ou contrevenant aux dispositions des règlements et lois en vigueur. De même, en matière de piratage informatique, les utilisateurs ne tenteront ou ne permettront d'aucune façon de pénétrer dans des systèmes informatiques de la société ANTARGAZ auxquels ils ne leurs sont pas donné accès.

La société ANTARGAZ s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rendre et maintenir accessibles tous les services disponibles sur son site.

Les obligations mises à la charge de la société ANTARGAZ sont des obligations de moyens ; à ce titre, la responsabilité de la société ANTARGAZ ne saurait en aucun cas être recherchée notamment dans les cas suivants:

- Interruptions momentanées pour la mise à jour de certains fichiers ; maintenance... ;
- Difficultés de fonctionnement ou interruption momentanée de ces services, notamment en cas d'interruption des services d'électricité ou de télécommunication ;
- Défaillance ou dysfonctionnements du réseau Internet dans la transmission de messages ou documents.

## 10. RESILIATION

Les Conditions Générales d'utilisation de l'espace Client, accessoires au Contrat de fourniture de gaz naturel conclu avec ANTARGAZ seront résiliées de plein droit et sans formalité si le Client, pour quelque raison que ce soit, n'est plus titulaire dudit contrat. Cette résiliation prendra effet à la date de fin dudit Contrat et ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

Si le Client n'est plus titulaire d'un Contrat de fourniture de gaz naturel conclu avec ANTARGAZ, le Client ne pourra plus visualiser ses données à compter de la date de fin de son Contrat.

## 11. MODIFICATION DES MENTIONS LEGALES

La société ANTARGAZ a la possibilité de modifier les présentes mentions légales de plein droit, à tout moment et sans motifs justificatifs. Ainsi, les utilisateurs sont invités à consulter régulièrement cette section.

## 12. LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

Les litiges découlant de l'application des présentes mentions légales, sont soumis au droit français. En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution de celles-ci, les parties s'engagent en priorité à rechercher une solution amiable. Si une telle solution n'a pu aboutir, ce différend sera de la compétence exclusive des tribunaux français.



# Conditions générales du service e-facturation

Client Résidentiel – valable à compter du 1<sup>er</sup> juin 2014



## 1. OBJET

La souscription au service e-facturation est réservée aux Clients particuliers, personnes physiques non assujetties à la TVA pour l'intégralité des consommations du lieu de consommation concerné et ayant souscrit en ligne un contrat de fourniture de gaz naturel « Pack ANTARGAZ ».

Le service e-facturation est ainsi un service consistant à adresser et à mettre à disposition du Client ses factures au format électronique de type PDF sur son espace Client sécurisé pour le Point de Livraison sélectionné par le Client. En souscrivant en ligne un contrat de fourniture de gaz naturel « Pack ANTARGAZ », le Client adhère de façon expresse et automatique à ce service d'e-facturation, et reconnaît ainsi renoncer à recevoir ses factures au format papier.

La souscription au service e-facturation est confirmée au Client par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse électronique indiquée par le Client lors de la souscription de son contrat de fourniture de gaz naturel.

## 2. PRIX

Le service d'e-facturation est gratuit (hors coût d'accès Internet à la charge du Client).

## 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Dès la date d'émission, la facture est adressée sous format PDF par voie électronique à l'adresse communiquée par le Client lors de sa souscription pour le lieu de consommation concerné. Cependant, si la souscription du contrat de fourniture est trop proche de l'émission déjà programmée d'une facture, il est possible que le Client reçoive cette facture uniquement au format papier. La facture est également mise à disposition du Client sur son Espace Client sécurisé.

## 4. OBLIGATION DU CLIENT

Le Client a l'obligation d'indiquer son adresse de messagerie électronique avec exactitude ainsi que d'informer ANTARGAZ de toute modification ou changement de cette adresse via son Espace Client. En cas d'erreur de saisie de son adresse de messagerie électronique, ANTARGAZ ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques auxquels sont joints les factures.

Le Client reste redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique d'envoi de cette facture et ce, pour des raisons extérieures à ANTARGAZ (adresse indiquée par le Client de messagerie erronée, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie du Client, etc).

Les factures sont disponibles sur l'Espace Client pendant toute la durée du contrat de fourniture de gaz naturel et pendant 6 mois après la résiliation du contrat.

Le Client s'oblige cependant à conserver toutes les factures au format PDF qui lui ont été adressées pendant une durée de cinq ans minimum à compter de leur émission.

Si le Client a opté pour le paiement mensualisé de ses factures, pour chaque période de reconduction, l'échéancier sera également adressé au Client au format électronique de type PDF.

## 5. RESILIATION DU SERVICE E-FACTURATION

La résiliation du contrat de fourniture de gaz naturel « Pack ANTARGAZ » entraîne la résiliation automatique du service d'e-facturation.





# CONDITIONS STANDARD DE LIVRAISON



Version du 1<sup>er</sup> juillet 2010 – GrDF 6 rue de Condorcet – 75009 PARIS

## PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Standard de Livraison vous lient directement au distributeur. Associées au Contrat de fourniture que vous avez conclu avec votre fournisseur, elles vous permettent d'être alimenté en Gaz. Pour recueillir votre accord, le distributeur 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 dont vous trouverez la synthèse en annexe 1.

## DEFINITIONS

**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, publiée sur son site Internet, actuellement [www.grdf.fr](http://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. Selon le cas, il fait partie du dispositif Local de Mesurage ou le constitue.

**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. Le terme « interruption de livraison » désigne une Coupure provisoire.

**Dispositif Local de Mesurage** : ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du Réseau de distribution, utilisés par le distributeur 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, 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. 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 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 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** : prescriptions régies par le décret n° 2004-555 du 15 juin 2004 relatif à ux prescriptions

techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz, élaborées par le distributeur et publiées sur son site Internet, actuellement [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr).

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

**Quantité Livrée** : quantité d'énergie calculée par le Système de Mesurage à partir du volume du Gaz mesuré par le dispositif Local de Mesurage 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 bar inclus.

**Système de Mesurage** : ensemble constitué du dispositif Local de Mesurage 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, le dispositif Local de Mesurage 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 m<sup>3</sup>/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 maximum supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h ; ou
- le Client bénéficie d'au moins un des services de maintenance ou de pression, mentionnés à ce jour, à l'article 3.2. du 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 CARACTÉRISTIQUES DU GAZ LIVRÉ

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 m<sup>3</sup>(n), pour le Gaz de type B, à bas pouvoir calorifique, et entre 10,7 et 12,8 kWh par m<sup>3</sup>(n) pour le Gaz de type H, à haut pouvoir calorifique ;
- la Pression 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 Mesurage, 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.grdf.fr](http://www.grdf.fr), et est disponible auprès de lui sur simple demande.

### 3.2. Vérification ponctuelle du Dispositif Local de Mesurage

A tout moment, le distributeur peut procéder à la vérification du dispositif Local de Mesurage à ses frais.

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

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

### 3.3. Dysfonctionnement du Dispositif Local de Mesurage

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

En cas de dysfonctionnement du dispositif Local de Mesurage, la Quantité Livrée est une quantité corrigée, déterminée à partir des Quantités Livrées sur des périodes similaires ou, à défaut, de profils de consommation.

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

Le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de cette communication, pour contester cette quantité corrigée auprès du distributeur. Faute de faire valoir dans ce délai une critique des éléments la justifiant, 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. A tout moment, 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, 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 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 Local de Mesurage ; le distributeur peut pratiquer une interruption de livraison, particulièrement en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

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 le titre «frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

## 4 PROPRIÉTÉ DU BRANCHEMENT, DU DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE ET LE CAS ÉCHÉANT DU POSTE DE LIVRAISON

Le Branchement fait partie du Réseau de distribution.

Tout dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire inférieur à 16 m<sup>3</sup>/h est la propriété du distributeur.

Tout dispositif Local de Mesurage d'un débit horaire égal ou supérieur à 16 m<sup>3</sup>/h est soit la propriété du Client, soit celle du distributeur qui le loue au Client.

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

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

A tout moment, le Client peut proposer au distributeur de lui vendre son dispositif Local de Mesurage, puis de le lui louer.

Chacun des autres équipements qui constituent, le cas échéant, le Poste de Livraison peut être soit propriété du distributeur, 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, DU DISPOSITIF LOCAL DE MESURAGE ET LE CAS ÉCHÉANT DU POSTE DE LIVRAISON

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

Si le dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, le Poste de Livraison 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 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 Mesurage, s'il 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 à la charge du Client.

Le calibre du dispositif Local de Mesurage doit être compatible avec le débit de l'installation ; en cas d'évolution de la Quantité Livrée nécessitant le remplacement du dispositif Local de Mesurage, le changement du Compteur est à la charge du Client. Le distributeur peut procéder au remplacement du dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant à celui du Poste de Livraison, s'ils 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, que pour la lecture des index et pour s'assurer de la valeur de la Pression de Livraison.

Pour la réalisation des opérations de Maintenance ou de remplacement du Branchement ou du dispositif Local de Mesurage (le cas échéant du Poste de Livraison), le distributeur peut être conduit à interrompre la Livraison du Gaz. Il en informe le Client en respectant un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés. Sauf refus exprès du Client, il procède au remplacement du dispositif Local de Mesurage hors sa présence.

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

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

## 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 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 remet, si nécessaire, au Client la clé de manœuvre destinée à la commande de son Poste de Livraison

Toute Mise en Service du Branchement et du Poste de Livraison est effectuée par le distributeur sous réserve des dispositions ci-dessous. Elle s'effectue 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 peut autoriser les préposés ou contractants du Client à intervenir sur le Poste de Livraison dans les limites et selon les modalités précisées dans une convention d'intervention préalablement signée par le Client et le distributeur.

En l'absence d'autorisation du distributeur, le Client n'est pas autorisé à agir sur les équipements dont le distributeur 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. En cas d'accord, les interventions se feront conformément à une consigne décrivant les manœuvres à effectuer préalablement établie par le distributeur et remise au Client.

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

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

## 8 OBLIGATIONS DU CLIENT

### 8.1. Non-perturbation de la distribution du Gaz

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

### 8.2. Accès aux Branchement et Dispositif Local de Mesurage

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 Local de Mesurage.

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.

### 8.3. Information sur une modification de la consommation

Lorsqu'il existe un Poste de Livraison, le Client s'engage à informer le distributeur de toute modification 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 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 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, du dispositif Local de Mesurage et, le cas échéant, du Poste de Livraison. Le distributeur s'efforce de réduire ces interruptions au minimum et porte à la connaissance de tout Client affecté, au moins cinq (5) jours à l'avance, par avis collectif, les dates et heures de ces interruptions.

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

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

## 11 FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES ASSIMILÉES

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 surmontées 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 visée 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 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 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 10 000 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 du préjudice direct subi du fait du distributeur.



## 13 RÉCLAMATIONS ET LITIGES

### 13.1. 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 les réclamations qui le concernent avec l'ensemble des pièces utiles au traitement qui sont à sa disposition.

Le distributeur répond au fournisseur dans un délai de 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 de porter la réponse directement au Client ; le distributeur 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, ce dernier la traite et répond directement au Client.

### 13.2. Réclamations avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du distributeur ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son fournisseur, par écrit (lettre ou courriel), 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 a minima les éléments suivants :

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

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

Dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à réception de la réclamation, le distributeur 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.

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.

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

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

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

### 13.3. 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 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) 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 2 mois et 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.

## 14 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 du Contrat de Fourniture ;
- dépose du Branchement à l'initiative de l'une des Parties ;
- dépose du Dispositif Local de Mesurage en l'absence de Contrat de Fourniture ;
- entrée en vigueur de nouvelles Conditions 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 1er 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 d'un mois. A compter de la résiliation, le Distributeur peut procéder à la Coupure.

---

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 cocontractant.

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 dernier recours, vous pouvez contacter le distributeur Grdf – Gaz Naturel Raccordement et Conseil (n° à tarif spécial : 0 810 224 000, prix selon opérateur) ou adresser une demande écrite au distributeur : Grdf – 6 rue Condorcet – 75009 Paris.

# 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 :

- des prestations de base, non-facturées car couvertes par le Tarif d'Acheminement et
- 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 – H.T. et toutes taxes comprises – T.T.C., 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 1er 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

Liste des Prestations de base

- Annonce passage releveur
- Auto relevé suite absence au relevé cyclique
- Changement de fournisseur sans déplacement
- Continuité de l'acheminement et de la livraison
- Fourniture, pose, entretien et renouvellement des compteurs et détenteurs
- Information coupure
- Intervention de dépannage et de réparation
- Intervention de sécurité
- Mise hors service suite à résiliation du contrat de fourniture
- Accueil dépannage gaz 24h/24
- Pouvoir calorifique
- Pression disponible standard
- Relevé cyclique

- Rendez-vous téléphonique gaz
- Replombage
- Vérification périodique d'étalonnage (VPE) des compteurs et des convertisseurs
- Rectification par un index auto-relevé d'un index estimé lors d'un relevé cyclique
- Diagnostic d'une installation intérieure inactive depuis plus de six mois

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

Liste des prestations facturées à l'acte

- Mise en service
    - Mise en service sans déplacement
    - Mise en service avec déplacement
  - Coupure et rétablissement pour travaux effectués par le Client
    - Coupure sans dépose pour travaux
    - Coupure avec dépose pour travaux
    - Rétablissement après coupure pour travaux
  - Prestations liées à une modification contractuelle
    - Changement de tarif d'acheminement
    - Changement de fréquence de relevé
  - Intervention pour impayés
    - Coupure pour impayé
    - Prise de règlement
    - Rétablissement suite à coupure pour impayé
  - Relevé spécial et transmission des données de relevé
    - Relevé spécial pour changement de fournisseur
    - Relevé spécial hors changement de fournisseur
    - Vérification de données de comptage sans déplacement
  - Vérification des appareils de comptage
    - Contrôle visuel du comptage
    - Changement de compteur gaz
    - Changement de porte de coffret
    - Contrôle en laboratoire d'un équipement de comptage
  - Etude technique
  - Raccordement et modification de branchement
    - Réalisation de raccordement
    - Modification ou déplacement de branchement
  - Duplicata
  - Enquête
  - Frais liés au déplacement d'un agent assermenté
- 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 le titre « Frais liés au déplacement d'un agent assermenté ».

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

Liste des prestations récurrentes

- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé semestriel : location de compteur/blocs de détente
- Services liés à la livraison pour les Clients en relevé mensuel ou journalier
  - Service de maintenance
  - Service de location du poste de livraison ou du Dispositif Local de Mesurage
  - Service de pression non standard
- Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard
- Mise à disposition d'un équipement de comptage provisoire

Accès aux prestations récurrentes

Les prestations mentionnées aux 1), 2b) (dans le cas où le Compteur est d'un débit maximum inférieur ou égal à 100 m<sup>3</sup>/h), 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 maximum supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h) ou 2c) conclura avec le Distributeur un contrat de livraison direct qui se substituera aux Conditions Standard de Livraison.

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

Responsabilité du Distributeur

Le Distributeur se charge de la réalisation de toutes les prestations du Catalogue des Prestations.

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.



# Information sur le droit de rétractation

Client Résidentiel – valable à compter du 22 septembre 2014



Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motifs dans un délai de quatorze (14) jours.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat de fourniture de gaz naturel.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (ANTARGAZ, 4 place de Victor Hugo - 92400 Courbevoie, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté envoyée par la poste ou à l'adresse internet suivante : [serviceclients@antargaznaturel.fr](mailto:serviceclients@antargaznaturel.fr). Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous.

Pour que le délai soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la fourniture de gaz pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

---

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

Compléter, signer ce formulaire et **l'expédier par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard le 14e jour suivant la signature du contrat** ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant, à l'adresse ci-dessous :

**ANTARGAZ - Le choix naturel – Immeuble Reflex Les Renardières - 4 place Victor Hugo - 92901 PARIS LA DEFENSE CEDEX**

**Ou par courrier électronique à l'adresse suivante :** [serviceclientsGN-GC@antargaznaturel.fr](mailto:serviceclientsGN-GC@antargaznaturel.fr)

Je soussigné, déclare annuler le contrat ci-après : Intitulé « Contrat de fourniture de gaz naturel »

Date de la signature : ..... Nom du Client : .....

Adresse de raccordement du client : .....

Code postal : ..... Ville : .....

N° de Point de Comptage et d'Estimation : \_\_\_\_\_

Lieu, date et signature :



Immeuble Reflex - Les Renardières  
4 place Victor Hugo - 92400 Courbevoie

**3240** Dites  
antargaz

Service 0,06 € / min + prix appel

[www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr)

**L'énergie est notre avenir, économisons-la.**