



Conditions générales de vente relatives à la fourniture de gaz naturel à prix de marché, l'accès et l'utilisation du réseau de gaz naturel - Clients particuliers
Version en vigueur au 02 janvier 2012 valables uniquement pour les contrats de fourniture de gaz naturel souscrits avant le 31 mars 2012.

I. DEFINITIONS

Client

Tout client particulier ayant fait jouer son éligibilité, ayant un site unique avec un seul point de comptage et d'estimation (PCE), déjà raccordé au Réseau Public de Distribution géré par le GRD dont les coordonnées sont mentionnées sur le Bulletin de Souscription, et souscrivant dans ce cadre un Contrat relatif à la fourniture de gaz naturel et l'utilisation du Réseau Public de Distribution avec le fournisseur ES. Tout client ayant plusieurs PCE doit s'adresser à ES en vue d'obtenir une offre spécifique adaptée.

Conditions de Livraison

Obligations du GRD relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel livré au Client (pression de livraison, contenu énergétique, température...) au Point de Livraison.

Conditions Standard de Livraison

Obligations définies par le GRD jointes en annexe au Contrat et acceptées par le Client ayant souscrit un Contrat unique avec ES, relatives aux Conditions de Livraison, à la détermination des quantités d'énergie livrées et aux conditions d'accès au Réseau Public de Distribution et de réalisation des interventions du GRD.

Contrat

Le contrat conclu entre les Parties incluant la fourniture de gaz naturel et l'acheminement, étant composé des présentes Conditions Générales, du Bulletin de Souscription, des Conditions Standard de Livraison (sauf en cas de refus du Contrat unique), de leur(s) annexe(s) ainsi que tout avenant.

Contrat d'Acheminement

Contrat conclu entre le GRD et ES en application duquel le GRD réalise une prestation d'acheminement de gaz naturel à destination des installations du Client.

Contrat de Livraison

Dans le cas où le Client ne souscrit pas de Contrat unique avec ES, contrat conclu directement entre le Client et le GRD relatif aux Conditions de Livraison du gaz naturel, à la détermination des quantités d'énergie livrées et aux conditions d'accès au Réseau Public de Distribution et de réalisation des interventions du GRD. Un récapitulatif des conditions de souscription au Contrat unique ou à des contrats distincts figure sur le site internet d'ES dont l'adresse est mentionnée dans le Contrat.

ÉS

Désigne ES Énergies Strasbourg exerçant l'activité de fourniture de gaz naturel.

Été

Période qui s'étend du 1^{er} avril d'une année au 31 octobre de la même année.

GRD

Désigne le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution responsable de l'exploitation, de l'entretien et, si nécessaire, du développement du Réseau Public de Distribution dans la zone concédée ainsi que de garantir la capacité à long terme du Réseau Public de Distribution à satisfaire une demande raisonnable de distribution de gaz naturel.

Au sens du Contrat, le GRD est considéré comme tiers.

Hiver

Période qui s'étend du 1^{er} novembre d'une année au 31 mars de l'année suivante.

Index

Indicateur lié à une quantité pour une mesure physique sur un compteur depuis son installation, son paramétrage ou sa remise à zéro. La valeur est enregistrée et relevée par le GRD. Pour les besoins liés à la facturation de l'énergie, cet index peut faire l'objet d'une estimation basée sur le profil de consommation du Client.

Loi

Loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz naturel et de l'électricité et au service public de l'énergie, modifiée et les dispositions du Code de l'énergie

Partie (s)

Le Client ou ES ou les deux selon le contexte.

Point de Livraison (PDL)

Point où le GRD livre au Client du gaz naturel en application d'un ou des Contrats d'Acheminement. Le Point de Livraison est la bride aval d'un Poste de Livraison, sauf mention spéciale au Contrat de Livraison.

Le Point de livraison est précisé dans le Bulletin de Souscription.

Poste de Livraison

Installation située à l'extrémité aval du Réseau Public de Distribution, assurant généralement les fonctions de détente, de régulation de pression et de comptage du gaz naturel livré au Client. Le Poste de Livraison fait partie du Réseau Public de Distribution.

Pouvoir Calorique Supérieur (PCS)

Quantité de chaleur, exprimée en KWh, qui serait dégagée par la combustion complète de 1 (un) m³ (n) de gaz sec dans l'air à une pression constante étant égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air 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 étant à l'état gazeux.

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution de gaz naturel. Ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par le GRD au moyen desquels le GRD réalise des prestations d'acheminement de gaz naturel.

Site

Ensemble de Points de livraison rattachés en un même lieu et répondant aux critères de l'éligibilité définis par la Loi.

II. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture de gaz naturel par ES en faveur du Client ainsi que l'accès et l'utilisation par le Client du Réseau Public de Distribution de gaz naturel.

III. PIÈCES CONTRACTUELLES

Les pièces contractuelles citées ci-dessus et formant le Contrat contiennent l'intégralité de l'accord des Parties. Elles annulent et remplacent tout échange antérieur à la signature du Contrat et portant sur le même objet.

Les Conditions Générales sont jointes au Bulletin de Souscription. Elles sont également disponibles sur le site internet d'ES www.es-energies.fr et envoyées sur simple demande du Client.

Toute modification du Contrat devra faire l'objet d'un accord entre les Parties.

En souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes Conditions Générales et figurant dans l'annexe « Conditions Standard de Livraison », soient réalisées et garanties par le GRD au profit du Client, tel que cela résulte du Contrat d'Acheminement.

Il est précisé que ces Conditions Standard de Livraison sont relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et explicitent les engagements du GRD vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client. Ces dispositions générales font partie intégrante du Contrat. Elles sont jointes au Bulletin de Souscription envoyé au Client, disponibles sur le site internet du GRD (dont l'adresse figure sur le Bulletin de Souscription) et sur le site d'ES www.es-energies.fr.

Au cas où le Client aurait refusé le choix du Contrat unique de fourniture du gaz naturel et acheminement, les conditions qui lui sont applicables ne sont pas les Conditions Standard de Livraison, mais celles qu'il a conclues directement avec le GRD dans le Contrat de Livraison. Le Client peut se référer aux explications figurant à ce titre sur le site internet d'ES www.es-energies.fr.

IV. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

IV - I L'engagement d'ÉS de fournir du gaz naturel au Client et de lui permettre d'accéder au Réseau Public de Distribution et de l'utiliser, aux conditions du Contrat, est conditionné tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée par :

- La prise d'effet concomitante ou préalable d'un ou des Contrat(s) d'Acheminement entre le GRD et ÉS pour le(s) Point(s) de Livraison du Client
- Le raccordement effectif direct de chaque Point de Livraison au RPD
- La mise en service des ouvrages de raccordement permettant l'exécution du Contrat, c'est-à-dire l'ensemble des ouvrages, des installations et ses systèmes exploités par et sous la responsabilité du GRD
- L'acceptation des Conditions Standard de Livraison ou, pour le Client refusant le choix du Contrat unique de fourniture et d'acheminement du gaz naturel, la signature par le Client d'un Contrat de Livraison directement avec le GRD
- Le cas échéant, la résiliation effective du contrat de fourniture de gaz naturel avec le précédent fournisseur du Client
- La conformité de l'installation intérieure du Site du Client à la réglementation et aux normes en vigueur
- L'exclusivité de la fourniture de gaz naturel du Site par ÉS
- L'utilisation directe par le Client du gaz naturel aux Points de livraison du Site. Le Client s'engage à ne pas faire bénéficier à quelque titre que ce soit, directement ou indirectement, tout ou partie de ce gaz naturel ou du Réseau Public de Distribution à un ou plusieurs tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux
- Les limites de capacité du RPD.

IV - II ÉS s'engage à assurer la continuité de fourniture du Client en application des dispositions du décret n° 2004-251 du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public dans le secteur du gaz.

Les Conditions de Livraison et les caractéristiques du gaz étant fixées dans le Contrat de Livraison ou dans les Conditions Standard de Livraison, ÉS n'est tenue vis-à-vis du Client à aucune obligation concernant les Conditions de Livraison et les caractéristiques du gaz.

IV - III Limites du Contrat

a) Acheminement du gaz

Aux fins d'être en mesure de mettre à disposition des quantités de gaz naturel au(x) Point(s) de Livraison, ÉS a conclu avec le GRD un ou plusieurs Contrats d'Acheminement. Ce(s) Contrat(s) a(ont) pour objet notamment de déterminer les conditions dans lesquelles le GRD s'engage à assurer une fourniture continue de gaz naturel en un ou plusieurs Points de Livraison du Client.

Toutefois, les obligations d'ÉS vis-à-vis du Client seront suspendues ou réduites en cas de suspension ou de réduction des prestations du GRD au titre du ou des Contrat(s) d'Acheminement.

b) Conditions Standard de Livraison

Le Client, sauf s'il a refusé le choix du Contrat unique de fourniture du gaz naturel et acheminement et opté pour la conclusion d'un Contrat de Livraison directement avec le GRD, reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison jointes au Contrat, notamment l'article concernant la continuité et la livraison du gaz, et les accepte expressément. Ces Conditions peuvent également être consultées sur le site internet du GRD dont l'adresse est spécifiée sur le Bulletin de Souscription ainsi que sur le site d'ÉS www.es-energies.fr.

ÉS est mandatée par le GRD pour toutes questions portant sur l'acceptation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des Conditions Standard de Livraison par le Client.

Le GRD et le Client conservent toutefois des relations directes concernant le raccordement, l'accès au comptage, le dépannage et toute question concernant la sécurité, la continuité et la qualité de l'alimentation.

En cas de contestation du Client sur des questions où le GRD et le Client conservent des relations directes, cette contestation n'aura aucune conséquence sur les obligations du Client à l'égard d'ÉS.

Le GRD reste seul responsable de la bonne exécution des Conditions Standard de Livraison et des différentes prestations mentionnées dans son catalogue de prestations consultable sur le site internet du GRD, dont l'adresse est spécifiée sur le Bulletin de Souscription. Toute contestation du Client relative aux prestations du GRD doit s'exercer dans les conditions prévues à l'article X - 3.

V. PRISE D'EFFET

Le Contrat entre en vigueur au jour de la signature du Bulletin de Souscription par le Client et prend effet conformément aux dispositions du Bulletin de Souscription,

sous réserve que les conditions posées par l'article IV soient respectées et sous réserve que la prise d'effet du Contrat soit concomitante à la date du rattachement du Point de livraison du Client au Contrat d'Acheminement.

Conformément aux articles L121-20 et suivants du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai sept (7) jours francs pour exercer son droit de rétractation. S'il souhaite en faire usage, le Client devra en avvertir ÉS selon les modalités applicables en cas de résiliation et indiquées à l'article XIII-2 dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la signature du Bulletin de Souscription.

Le Client qui souhaiterait bénéficier de la fourniture de gaz plus rapidement peut renoncer au bénéfice de son droit de rétractation, tel qu'indiqué dans le Bulletin de Souscription.

VI. DUREE

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de prise d'effet.

VII. MESURAGE DU GAZ

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison ou du Contrat de Livraison le cas échéant. La fréquence des relèves est semestrielle.

Le Client autorise le GRD à communiquer à ÉS les données de comptage (quantités de gaz naturel livré au Point de Livraison, caractéristiques, contenu énergétique, ...).

Sur demande d'ÉS, le Client prend toute disposition pour permettre l'accès à ses compteurs.

Toute modification du comptage à la demande du Client pourra entraîner un changement du prix fixé au Bulletin de Souscription. Si cette modification entraîne l'impossibilité pour le Client de continuer à bénéficier de l'offre souscrite, de nouvelles modalités contractuelles lui seront proposées par ÉS.

VIII. PRIX

VIII - I Contenu du prix

Le prix est non-réglémenté.

Le prix se compose d'une part fixe (abonnement) facturée en € TTC/mois et à terme à échoir, et d'une part variable facturée en € TTC/kWh proportionnellement à la consommation et à terme échu, par Point de livraison et rémunère :

- la fourniture du gaz naturel
- l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le barème de prix du Client est établi sur la base des critères et éléments transmis par le Client. Il varie selon l'offre choisie par le Client ainsi que selon zone tarifaire à laquelle il est rattaché. Celle-ci dépend de la commune du Site.

Le tarif d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution est déterminé en fonction des modalités tarifaires réglementaires fixées par décret.

VIII - II Prestations du GRD

Le GRD peut être amené à réaliser des prestations dans le cadre du Contrat, notamment à la demande du Client. Les prix de ces prestations figurent dans le catalogue des prestations du GRD, consultable sur son site internet dont l'adresse est spécifiée sur le Bulletin de Souscription..

ÉS refacturera de plein droit toute prestation du GRD qui lui est facturée, notamment celle liée au changement de fournisseur et à la mise en service (exemple : relevé spécial de consommation, changement de puissance...).

VIII - III Service gratuit inclus dans le prix

Le service dont la description figure ci-dessous est gratuit et fait partie intégrante de l'offre de base. Le Client peut demander à tout moment à ÉS de bénéficier de ce service.

Espace personnel

Le Client peut créer son Espace personnel en libre service sur le site www.es-energies.fr et ainsi accéder à de nombreuses informations utiles et à des services en ligne personnalisés.

Ce service permet notamment au Client de retrouver toutes les données de son Contrat, et de suivre ses consommations.

Par ailleurs, le Client bénéficie d'Infos sécurité gaz :

Le conseiller clientèle du Client lui apporte un premier niveau d'information concernant les principales règles de sécurité des installations intérieures gaz et les bonnes réactions à adopter en cas d'odeur de gaz.

VIII - IV Impôts, taxes et charges

Les prix afférents au Contrat sont Toutes Taxes Comprises Ils incluent les taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature (exemple : Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA); TVA) en vigueur au moment de la consommation, supportés ou collectés et reversés par ÉS, grevant la fourniture de gaz naturel et l'accès au Réseau Public de transport et de Distribution ou son utilisation.

Toutes modifications de ces taxes, impôts, charges ou contributions seront applicables de plein droit au Contrat en cours d'exécution.

VIII - V Dispositions pour les clients en situation de précarité Tarif spécial de solidarité

Conformément aux dispositions du code de l'énergie le Client dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant peut, pour la fourniture en gaz naturel de sa résidence principale, dans la limite d'un certain plafond mensuel de consommation, bénéficier de la tarification spéciale de solidarité, selon les modalités définies par décret. Le bénéfice du tarif spécial de solidarité est attribué au Client pendant une durée d'un an renouvelable.

Fonds de solidarité pour le logement

Lorsque le Contrat alimente la résidence principale du Client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz naturel, il peut déposer auprès du fonds de solidarité pour le logement de son département une demande d'aide au paiement de ses factures de gaz naturel.

Conformément à l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, ÉS s'engage pendant la période hivernale (du 1er novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante) à ne pas procéder à des coupures de gaz naturel en cas de non paiement des factures pour les clients bénéficiant, ou ayant bénéficié au cours des 12 derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du fonds de solidarité pour le logement.

VIII - VI Évolution des prix

Le prix de l'offre choisie par le Client pour sa partie fixe (abonnement) ainsi que pour sa partie variable liée à la consommation (fourniture) pourra évoluer à la hausse ou à la baisse, en fonction de la variation des tarifs de vente de gaz naturel en distribution publique (ou tarifs réglementés) en vigueur sur la zone tarifaire à laquelle le Client est rattaché.

Les modifications de prix résultant de cette variation s'appliqueront de plein droit au Contrat le premier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs réglementés et feront l'objet d'une information par ÉS.

Le prix tel qu'indexé applicable à la date d'entrée en vigueur du Contrat est fixé sur le Bulletin de Souscription signé par le Client.

En cas de modification de prix intervenant entre deux relèves de consommations, une répartition de la consommation proportionnelle au nombre de jours de chaque période est effectuée.

En cas de modification de structure des tarifs réglementés ou de leur suppression, un nouvelle formule d'indexation des prix sera proposé par écrit au Client et sera réputé accepté par celui-ci sauf résiliation par le Client du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) mois à compter de la proposition du nouvel indice par ÉS. A défaut de résiliation, le changement d'indice sera appliqué au Contrat à compter de la date d'application prévue.

VIII - VII Modification des prix

Le prix de l'offre choisie par le Client, tant dans la partie attribuée à l'abonnement que dans sa partie variable liée à la consommation, peut être modifié par ÉS à chaque date anniversaire contractuelle, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois. Le Client est réputé avoir accepté ce nouveau prix s'il ne résilie pas le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) mois à compter de la communication du nouveau prix par ÉS.

Le nouveau prix pourra évoluer en application de l'article VIII-6.

IX. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

IX - I Les modalités de facturation

La fourniture et l'acheminement du gaz naturel font l'objet d'une facturation tous les deux (2) mois.

La facturation est établie, dans la mesure où les données de comptage fournies par le GRD le permettent, sur la base des consommations journalières mesurées et au PCS journalier ou à défaut, sur la base des consommations estimées par le GRD. Néanmoins, si, au moment de la facturation, les données de comptage ne sont pas fournies à ÉS par le GRD, la facture pourra être établie sur la base des consommations du Client, estimées par ÉS. Une régularisation interviendra sur la facture, une fois connus les éléments mesurés, et en tout état de cause, au minimum une fois dans l'année.

IX - II Les modalités de règlement

Le Client est responsable du paiement des factures nonobstant le fait qu'il ait désigné un tiers comme payeur de ses factures.

En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, les co-titulaires sont solidairement responsables du paiement des factures.

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition.

Choix du mode de paiement

Le Client peut choisir de régler ses factures entre les modes de paiement ci-dessous ; le mode de paiement peut être changé en cours de Contrat sur simple demande du Client :

- Le Client peut demander que ses factures soient prélevées automatiquement sur un compte bancaire ou postal. Dans ce cas, le Client fournit un RIB lors de la signature du Contrat. Le prélèvement sera effectué à la date de règlement figurant sur la facture, sauf si le Client a choisi sa date de prélèvement.
ÉS se réserve le droit de choisir un autre mode de paiement suite à deux rejets de prélèvement consécutifs.
Suite au paiement de trois factures consécutives sans incident de paiement, le Client pourra de nouveau choisir le prélèvement automatique.
- S'il n'a pas opté pour le prélèvement automatique et s'il a créé son Espace personnel sur le site internet d'ÉS www.es-energies.fr, le Client a la possibilité d'effectuer en ligne de façon sécurisée le règlement de ses factures en utilisant sa carte bancaire. L'Espace personnel est gratuit et accessible à tout moment.
- Les autres moyens de paiement sont le TIP (titre interbancaire de paiement), le paiement par chèque, carte bancaire ou en espèces.

Choix de la date de prélèvement

Le Client ayant choisi le prélèvement automatique comme mode de paiement peut choisir la date de prélèvement.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

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

Les rejets de prélèvement automatique ou de TIP pourront donner lieu à la facturation de frais conformément au catalogue des services d'ÉS disponible sur le site www.es-energies.fr ou sur simple demande auprès d'ÉS.

IX - III Intérêts de retard

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition sans déduction ni compensation d'aucune sorte. Tout retard de paiement ouvrira droit, sans autres formalités, à des intérêts de retard et ce, 20 jours après le délai limite imparti pour le paiement. Ces intérêts, basés sur la durée du retard, seront calculés sur la base du taux d'intérêt légal multiplié par 1,5.

X. RESPONSABILITÉ

X - I Régime de responsabilité

Lorsqu'une Partie est reconnue responsable en application et dans les limites des articles ci-dessous, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs et certains causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après.

Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un événement constitutif d'un cas de force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites de la technique appréciée au moment de l'interruption ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

X - II Responsabilité hors accès et utilisation du Réseau Public de Distribution

Chaque Partie est responsable à l'égard de l'autre des dommages résultant de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

X - III Responsabilité en cas de mauvaise exécution ou non exécution des clauses du Contrat relatives à l'accès au RPD et à son utilisation

Le GRD engage sa responsabilité vis-à-vis du Client en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de ses engagements tels que mentionnés dans les Conditions Standard de Livraison ou dans le Contrat de Livraison en cas de Contrat non unique choisi par le Client.

Lorsque le Client allègue un préjudice ayant pour origine la mauvaise exécution ou non exécution par le GRD d'un ou de plusieurs engagements figurant dans lesdites Conditions, et hors les cas où le Client et le GRD conservent des relations directes, tel que mentionné à l'article IV - 3, le Client informe ÉS du préjudice allégué, pièces

justificatives à l'appui le cas échéant, ES communiquant ensuite la réclamation au Client au GRD.

Le GRD accuse réception au Client de son dossier.

La responsabilité du GRD ne pourra être engagée par le Client au-delà des hypothèses et conditions figurant dans les Conditions Standard de Livraison.

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis du GRD en cas de mauvaise exécution ou non exécution d'une de ses obligations figurant dans les Conditions Standard de Livraison. En cas de préjudice allégué par le GRD, celui-ci pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse contre le Client s'il estime que celui-ci est à l'origine de son préjudice.

X - IV Installations intérieures

La responsabilité d'ES ne s'étendant pas à l'installation intérieure du Client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires relatives tant à son installation intérieure qu'aux appareils raccordés à l'installation intérieure, en ce qui concerne notamment un arrêt momentané des livraisons, la variation de la pression ou des caractéristiques du gaz naturel.

XI. FORCE MAJEURE

XI - I Définition

En plus des circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1148 du Code Civil, les Parties conviennent que sont assimilées à des événements de cette nature les circonstances suivantes :

- La guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les pillages, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages, les atteintes délictuelles,
- les circonstances climatiques et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant la fourniture de gaz naturel ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n° 82 600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises,
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'avions,
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense, de police ou de sécurité publique,
- des circonstances d'ordre politique, une crise économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties en matières premières nécessaires à leur activité de production,
- les délestages et/ou arrêts de production imposés par les grèves du personnel revêtant les caractéristiques de la force majeure, notamment dans le cas d'une grève nationale ayant des répercussions locales,
- les accidents graves d'exploitation entraînant un arrêt total de la fabrication pendant plus de 48 heures, et dont les conséquences ne peuvent être compensées par des moyens immédiatement disponibles,
- le bris de machine, l'accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- la force majeure affectant le GRD et l'empêchant de livrer les quantités de gaz au titre du Contrat d'Acheminement.

XI - II Notification

La Partie souhaitant invoquer le cas de force majeure devra impérativement le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous cinq (5) jours à compter de la survenance de l'événement.

La Partie invoquant l'événement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'événement constitutif de force majeure dans les meilleurs délais.

Si la suspension du Contrat résultant de l'événement se prolongeait pendant plus de deux (2) mois à compter de la date de sa survenance, chacune des Parties aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

XII. SUSPENSION DE L'ACCES AU RPD ET INTERRUPTION DE FOURNITURE

L'accès au RPD pourra être suspendu et la fourniture de gaz naturel en conséquence interrompue :

1) à l'initiative d'ES :

- En cas de non-paiement d'une facture dans le délai imparti par le Contrat, après avis d'impayé adressé au Client et mise en demeure restée infructueuse sous réserve de l'application des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et de l'article VIII-5 qui précède ;
- En cas d'utilisation par le Client du gaz naturel livré dans des conditions autres que celles prévues au Contrat ;
- En cas de non-respect par le Client des Conditions Standard de Livraison ou de non-respect et/ ou résiliation du Contrat de Livraison.

2) à l'initiative du GRD :

- Dans les deux (2) derniers cas mentionnés ci-dessus ;
- Dans tous autres cas prévus aux Conditions Standard de Livraison ou dans le Contrat de Livraison en cas de Contrat non unique souscrit par le Client.

La suspension du Contrat se prolongera aussi longtemps que l'événement qui en est à l'origine n'aura pas pris fin et que cet événement continuera de produire des conséquences.

Dès que les motifs ayant conduit à l'interruption de fourniture auront pris fin, l'accès au Réseau Public de Distribution sera rétabli sans délai par le GRD. Tous les frais nécessaires à la remise en service seront à la charge du Client lorsqu'il est à l'origine du fait générateur de la suspension.

XIII. RÉSILIATION ET CESSIION DU CONTRAT

Le Contrat peut être résilié par chacune des Parties dans les cas suivants :

XIII - I Résiliation par ES

- en cas de non-paiement par le Client des factures adressées par ES. La résiliation ne pourra intervenir qu'après la suspension par ES de la fourniture de gaz dans les conditions de l'article XII.1)
- en cas de survenance des autres événements prévus à l'article XII qui précède
- en cas de manquement du Client à une obligation du Contrat
- en cas de survenance d'un événement de force majeure se prolongeant au-delà de deux (2) mois à compter de sa survenance
- en cas de résiliation du contrat d'acheminement conclu entre ES et le GRD.

Dans les quatre derniers cas, ES adressera au Client un courrier recommandé avec accusé de réception. Le Contrat prendra alors fin dès la réception du courrier par l'autre Partie.

Dans tous les cas de résiliation figurant ci-dessus ou ci-après, tous les frais liés à la résiliation du Contrat sont à la charge du Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être demandés par ES.

XIII - II Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment son Contrat sans pénalités par l'un des moyens suivants :

- téléphone ou courrier en utilisant respectivement le numéro de téléphone ou l'adresse indiquée(e) sur sa dernière facture
- déplacement en agence
- utilisation des outils de gestion contractuelle en ligne auxquels le Client a souscrit et disponibles sur le site internet www.es-energies.fr au jour de la demande de résiliation.

En cas de changement de fournisseur, le Contrat prend fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau fournisseur.

Dans tous les autres cas, la résiliation intervient à la date souhaitée par le Client et au plus tard trente (30) jours après la date de notification de la résiliation par le Client. Notamment, dans le cas où une intervention du GRD est nécessaire pour que la résiliation soit effective, le Contrat ne prendra fin qu'à la date de ladite intervention qui ne pourra avoir lieu que dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de la notification de la résiliation.

Le cas échéant, l'intervention du GRD dans ce cadre peut nécessiter impérativement la présence du Client. A défaut de la présence du Client l'intervention du GRD ne pourra avoir lieu et le Contrat ne pourra pas par conséquent être résilié.

ES ne pourra facturer au Client les frais correspondant aux coûts qu'elle a effectivement supportés, par l'intermédiaire du GRD, au titre de la résiliation, et notamment afférents à une intervention technique spéciale du GRD.

Dans tous les cas de résiliation, qu'il soit à l'initiative d'ES ou du Client, si à compter de la date effective de la fin de son Contrat, le Client continue de consommer du gaz sur son PDL alors qu'il n'a pas conclu de nouveau contrat de

fourniture de gaz avec ÉS ou tout autre fournisseur, il en supporte l'ensemble des conséquences financières et prend le risque de voir sa fourniture de gaz interrompue par le GRD. Le Client ne pourra en aucun cas rechercher la responsabilité d'ÉS pour toutes les conséquences dommageables de sa propre négligence.

Conformément à l'article L 445-4 du Code de l'énergie, le Client peut prétendre à tout moment revenir au tarif réglementé gaz sans pénalités pour la fourniture du Site. Dans ce cadre, le Contrat sera résilié de plein droit.

XIII - III Obligation de paiement

La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à ÉS jusqu'au jour de la résiliation.

XIII - IV Modification des conditions du Contrat

ÉS informera le Client de toute modification contractuelle à l'initiative d'ÉS moyennant un préavis de trois (3) mois. Le Client pourra refuser l'application de la modification en avisant ÉS de sa volonté de résiliation du Contrat, sans pénalité, par courrier recommandé avec accusé de réception. A défaut de réception par ÉS de celui-ci dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification au Client de la modification contractuelle, le Client est réputé l'avoir acceptée sans restriction ni réserve.

Cet article ne s'applique pas aux modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

XIII - V Cession

Le Contrat ne peut être cédé par le Client. ÉS est en droit de céder ses droits et obligations au titre du Contrat sans l'autorisation préalable écrite du Client à un affilié, entité contrôlée directement ou indirectement par ÉS.

XIV. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données personnelles relatives au Client regroupées dans les fichiers ÉS sont communiquées exclusivement à ÉS ainsi qu'au GRD et éventuellement transmises aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Tout Client dispose conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi qu'un droit d'opposition à l'utilisation de informations nominatives à des fins de prospection commerciale.

Le Client peut exercer les droits susvisés, en justifiant de son identité, auprès d'ÉS Énergies Strasbourg - Direction des Ventes aux Particuliers - 67953 Strasbourg Cedex 9.

XV. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est soumis pour son exécution, sa validité et son interprétation à la loi française, et les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis aux tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

XVI. SERVICE CLIENT - REGLEMENTS AMIABLES ET CONTENTIEUX DES LITIGES

Le Client peut contacter ÉS de la manière suivante :

- par courrier envoyé à l'adresse postale :
ÉS- Direction ventes aux particuliers - 67953 Strasbourg Cedex 9
- par téléphone au 03 88 20 60 60 (prix d'un appel local) : un conseiller ES se tient à disposition du Client du lundi au vendredi de 8h à 18h sans interruption
- par mail : depuis le site Internet www.es-energies.fr rubrique « Nous contacter par mël »
- à ses points d'accueil : à Strasbourg (26A, boulevard du Président Wilson), à Haguenau (46, boulevard de la Libération), à Molsheim (1, rue Ernest Friederich)
- à ses 11 Points services dans des bureaux de Poste à : Saverny St Nicolas, Wissembourg, Illkirch Centr'III, Benfeld, Bouxwiller, Pfaffenhoffen, Schirmeck, Seltz, Strasbourg Neuhof, Wasselonne, Wingen-sur-Moder

ÉS s'engage à prendre en compte chaque demande / réclamation et à y répondre dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Médiateur national de l'énergie Les consommateurs particuliers peuvent saisir le médiateur national de l'énergie des litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture qu'ils ont souscrits avec un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel.

Le litige doit nécessairement avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur intéressé.

Lorsque le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réclamation initiale, le consommateur dispose alors d'un délai de deux mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie.

Cette saisine doit être écrite ou transmise sur un support durable :

- soit à l'adresse :
Médiateur national de l'énergie
Libre Réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
- soit via le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site du médiateur national de l'énergie www.energie-mediateur.fr

Une fois saisi, le médiateur doit formuler une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

Les modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs. Le Client peut à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents en vertu du droit français.

XVII. AIDE-MÉMOIRE DU CONSOMMATEUR DE L'ÉNERGIE

Les coordonnées du site internet qui fournit gratuitement aux consommateurs soit directement soit par l'intermédiaire de liens avec des sites internet d'organismes publics ou privés, les informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par les ministres chargés de la consommation et de l'énergie sont les suivantes :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel>