



Conditions Générales de Vente de gaz naturel pour les clients particuliers

Version en vigueur à partir du 3 novembre 2016

Eni gas & power France S.A. est une société anonyme au capital de 29 937 600 Euros, dont le siège social est situé 24 rue Jacques Ibert - CS 50001 - 92533 Levallois-Perret Cedex immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451225692, qui a une activité de Fourniture de gaz naturel en France. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et les obligations d'Eni et du Client qui choisit Eni pour lui fournir du gaz naturel.

1. Définitions

Au sens du présent Contrat, les termes ci-après sont définis de la manière suivante, au singulier comme au pluriel :

Catalogue des Prestations GRD : liste des prestations permanentes ou ponctuelles, fournies directement au Client par le GRD avec, pour chaque prestation, ses conditions tarifaires.

Client(s) (final(s)) : personne physique, majeure, disposant de la pleine capacité juridique, établie en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse, signant un « Contrat de Fourniture de gaz naturel » avec Eni pour un usage résidentiel.

Compteur : appareil de mesure du volume de gaz livré au Client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue.

Conditions de Livraison : obligations du Gestionnaire du Réseau de Distribution relatives aux caractéristiques physiques du gaz naturel (pression de livraison, contenu énergétique, température, quantités livrées).

Conditions Standard de Livraison (CSL) : contrat liant le Client directement au GRD pour la distribution et la livraison de son gaz naturel, lorsque le débit de son compteur est inférieur à 100 m³/h. Dans ce cas le Client est considéré signataire de ce contrat par l'apposition de sa signature sur le « Contrat de Fourniture de gaz naturel ».

Contrat : désigne le présent contrat comprenant les Conditions Générales de Vente pour la Fourniture de gaz naturel, les Conditions Particulières et leurs annexes, le cas échéant, les Conditions Standard de Livraison.

Contrat d'Acheminement : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution et le Fournisseur pour l'acheminement du gaz naturel à destination du Point de Livraison du Client.

Dispositif Local de Mesurage : ensemble des équipements de mesure, de calculs et de transmission localisés sur le Poste de Livraison, utilisés par l'Exploitant de Réseau pour déterminer les quantités livrées au Point de Livraison.

Exploitant de Réseau : personne morale co-contractant du Client ayant une fonction de Gestionnaire du réseau de distribution ou de Gestionnaire du réseau de Transport.

Fournisseur : Eni gas & power France.

Gestionnaire du Réseau de Distribution ou GRD : personne morale co-contractant du Client au titre des Conditions Standard de Livraison ou d'un contrat de livraison direct, pour un Point de Livraison raccordé au Réseau de Distribution. Le Gestionnaire de Réseau de Distribution exerce ses missions sous le contrôle des autorités organisatrices de la distribution.

Infrastructures gazières : installations (Réseaux de Transport, Réseaux de Distribution, sites de stockage, terminaux méthaniers) qui permettent d'assurer l'approvisionnement en gaz des Clients Finals.

Ouvrages de Raccordement : ensemble des ouvrages assurant le raccordement entre l'installation intérieure du Client (commençant au Point de Livraison) et la canalisation de distribution. Les Ouvrages de Raccordement sont constitués du branchement (c'est-à-dire de l'ouvrage assurant la liaison entre la canalisation de distribution et la bride amont du Point de Comptage et d'Estimation) et du Point de Comptage et d'Estimation.

Pouvoir Calorifique Supérieur ou PCS : valeur énergétique exprimée en kWh qui correspond à la quantité de chaleur dégagée par la combustion complète de 1 m³ de gaz sec dans l'air à une pression constante égale à 1,01325 bar, le gaz et l'air étant ramenés à la température de zéro degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits étant à l'état gazeux.

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) : point pouvant être physique ou contractuel. S'il est physique, il correspondra à l'installation située en aval du Réseau de Distribution et permettant la régulation de la pression du gaz et le comptage de la quantité livrée au Client. Le(s) Point(s) de Comptage et d'Estimation du Client sont précisés dans les Conditions Particulières.

Point de Livraison (PDL) : point où le GRD 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. 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.

Prix : montant payé par le Client en fonction de l'offre à laquelle il souscrit et des tarifs d'accès et d'utilisation du Réseau, ainsi que les montants rémunérant tout service commandé ou souscrit par le Client.

Quantité Livrée : volume d'énergie fourni au Client par le Fournisseur et mesuré par le GRD grâce au Dispositif Local de Mesurage.

Réseau : désigne soit le Réseau Public de Transport (RTP) soit le réseau Public de Distribution (RPD).

Réseau Public de Distribution : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du GRD, constitué notamment de canalisations, de branchements, d'organes de détente, de sectionnement, de systèmes de transmission à l'aide duquel le GRD réalise des prestations d'acheminement et de distribution de gaz depuis le Réseau de Transport jusqu'au Point de Livraison du Client.

Réseau Public de Transport : ensemble d'ouvrages à l'aide duquel l'Exploitant de Réseau de Transport réalise des prestations d'acheminement de gaz jusqu'au Point d'Interface de Transport Distribution.

Tarif Réglementé : tarif réglementé de vente de gaz naturel fixé par le ministre chargé de l'énergie après avis de l'autorité de régulation tel qu'il figure dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur (notamment les articles L 445-1 à L 445-4 du Code de l'énergie).

Tarif d'accès et d'utilisation du réseau : tarif d'acheminement de transport et de distribution du gaz naturel, activité exécutée par les gestionnaires de réseau.

Ce tarif est fixé et évolue par arrêté ministériel et rémunère notamment l'activité d'acheminement de transport et de distribution, la régulation du réseau et son entretien.

Utilisation : utilisations du gaz naturel pour un usage résidentiel, pour un Point de Livraison donné établi à partir du numéro du Point de Comptage et d'Estimation (le Point de Livraison) et, éventuellement, du Tarif Réglementé en vigueur au jour de l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente pour ce Point de Livraison ou, à défaut, du Tarif Réglementé applicable selon son utilisation à des fins de chauffage et/ou eau chaude et/ou cuisson. Ces éléments sont stipulés aux Conditions Particulières de Vente. L'utilisation permet de déterminer le profil de consommation du Client.

2. Objet et dispositif contractuel

Le Contrat a pour objet principal de définir les conditions générales et particulières dans lesquelles Eni assurera la fourniture de gaz naturel auprès du Client, en vue de l'alimentation du Point de Livraison du Client indiqué dans les Conditions Particulières de vente ainsi que et les obligations du Client à l'égard d'Eni. La quantité de gaz naturel fourni est exprimée en kWh PCS.

De ce fait, les présentes Conditions Générales de Vente seront complétées par des Conditions Particulières.

Le Contrat a également pour objet de préciser les conditions d'accès et d'utilisation, par le Client, du Réseau Public de Distribution (RPD). Le tout forme le Contrat Unique signé par le Client, étant précisé qu'en le signant le Client conserve une relation contractuelle directe avec le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution en ce qui concerne son accès et son utilisation du Réseau.

Ceci est possible par le mandat confié par le Gestionnaire du RPD et accepté par Eni, relatif aux obligations de ce premier à l'égard du Client et vice-versa.

Les Dispositions Générales Relatives à l'Accès et à l'Utilisation du Réseau Public de Distribution contenant les obligations liant l'Exploitant de Réseau et le Fournisseur sont annexées au présent Contrat sous la forme d'une synthèse.

3. - Conditions de la fourniture de gaz et durée du Contrat

3.1 - Conditions pour la Fourniture de gaz naturel

Afin de permettre à Eni de fournir du gaz naturel au Client, celui-ci doit avoir procédé :

- au raccordement préalable au Réseau Public de Distribution du Point de Livraison que le Client souhaite faire approvisionner par Eni ;

- pour un site raccordé au Réseau Public de Distribution, à l'acceptation des Conditions Standard de Livraison du GRD dans les conditions de l'article 4 des présentes Conditions Générales ;

- au respect de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, en particulier en termes de sécurité et de maintenance ;

- à l'absence de rétractation du Client tel que stipulé à l'article 3.4 des présentes Conditions Générales de Vente, sauf pour les demandes de fourniture immédiate dans les cas de déménagement (article L. 224-6 du Code de la Consommation).

Lors de la mise en service d'un PCE, Eni peut être amenée à demander au Client la remise de tout document lui permettant d'établir la faisabilité de la Fourniture de gaz.

3.2 - Délai prévisionnel de fourniture

Considérant le délai de rétractation prévu à l'article 3.4 et le calendrier prévisionnel du GRD, le délai prévisionnel de fourniture ne pourra pas dépasser le délai de 21 jours.

3.3 - Durée du Contrat

La durée du Contrat est celle prévue dans l'offre choisie par le Client dans les Conditions Particulières de Vente.

Cette durée suppose un engagement contractuel de la part d'Eni alors que le Client peut mettre fin au Contrat à tout moment. Elle constitue la première période contractuelle. En cas de première souscription, le Contrat entre en vigueur à compter du premier jour de fourniture de gaz naturel par Eni, sous réserve des dispositions prévues à l'article 3.1 ci-dessus.

En cas de changement d'offre, le Contrat entre en vigueur à compter de son acceptation par le Client.

Au-delà de la première période contractuelle, sauf dénonciation par l'une des Parties, le Contrat est renouvelé dans les conditions fixées dans les Conditions Particulières de Vente, « Contrat de Fourniture de gaz naturel ».

En cas de modification des conditions contractuelles, Eni les adressera au Client trente (30) jours avant l'expiration du Contrat dans les conditions définies à l'article 13 des présentes Conditions Générales de Vente.

3.4 - Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour se rétracter de ce Contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Lorsque ce délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client est informé que pour exercer son droit de rétractation il a la possibilité de remplir et d'adresser à Eni le bon de rétractation joint à son bulletin de souscription. Il a également la possibilité de télécharger un bon de rétractation sur le site web d'Eni et de l'adresser à Eni par voie électronique ou de l'imprimer et de l'envoyer par voie postale à l'adresse Eni - service activation - TSA 60001 - 33737 BORDEAUX CEDEX 9. Le Client peut aussi compléter le formulaire prévu à cet effet sur le site <http://fr.eni.com/contact>. Le Client peut également exercer son droit de rétractation par lettre en y faisant figurer la référence en haut du Contrat ainsi que le souhait d'exercer son droit de rétractation ; dans ce dernier cas le courrier peut être adressé à Eni par courrier simple ou par recommandé avec accusé de réception à l'adresse ci-dessus, au choix du Client. Le Client est informé que s'il demandait à Eni à bénéficier d'une fourniture de gaz naturel avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, il dispose toujours du droit à faire annuler le contrat pendant ce délai de 14 jours. Dans ce cas, si des volumes de gaz naturel ont été consommés le Client devra payer à Eni le prix de ces volumes.

4. Livraison du gaz

4.1 - Obligations d'Eni afférentes à la Livraison

Les Conditions de Livraison sont fixées dans les Conditions Standard de Livraison du Gestionnaire du Réseau Public de Distribution. Le Gestionnaire du Réseau Public de Distribution est tenu aux obligations relatives aux Conditions de Livraison du gaz et aux caractéristiques physiques du gaz.

Dans l'éventualité d'une réclamation du-Client liée à l'activité du Gestionnaire du Réseau de Distribution, Eni communiquera tous les éléments dont elle a connaissance et qui seraient nécessaires à une bonne administration du litige, conformément aux lois et règlements en vigueur.

4.2 - Conditions Standard de Livraison

Les Conditions Standard de Livraison du GRD sont jointes au présent Contrat. L'acceptation du « Contrat de Fourniture de gaz naturel » vaut acceptation par le Client des Conditions Standard de Livraison, ce que le Client reconnaît expressément. Le Client est informé qu'Eni a été mandatée par le GRD pour représenter, recevoir et répondre à toute demande du Client concernant les Conditions Standard de Livraison de gaz naturel et à recueillir certaines demandes de prestations spécifiques du Client. Par conséquent, Eni recueille, en vue de leur transmission au GRD, toute demande de prestations spécifiques du Client figurant dans le Catalogue des Prestations en vigueur à la date de la demande. Eni facture sans surcoût et recouvre auprès du Client toutes sommes résultant des prestations réalisées par le GRD conformément au prix figurant dans le Catalogue des Prestations (ce document est accessible sur le site Internet du GRD ou d'Eni et sur simple demande au numéro de téléphone du Service Client Eni).

4.3 - Obligations du Client afférentes à la Livraison

Le Client reconnaît qu'il devra permettre au GRD d'accéder aux Ouvrages de Raccordement et en particulier au Point de Comptage et d'Estimation. Le Client devra coopérer avec le GRD pour toute question relative à la sécurité, la continuité et la qualité de l'alimentation.

4.4 - Transfert de Propriété et de risques

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

5. Utilisations

5.1 - Mention de l'Utilisation

Le « Contrat de Fourniture de gaz naturel » précise l'Utilisation du gaz faite par le Client ce qui permet de déterminer ses Quantités Prévisionnelles de gaz naturel. Le contenu énergétique et les quantités de gaz naturel livrées sont mesurés conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison par le GRD.

Le Client autorise et mandate Eni pour récupérer auprès du GRD l'ensemble des données de comptage nécessaires à la facturation ainsi que l'historique de sa consommation.

5.2 - Modification de l'Utilisation

Le Client communique immédiatement à Eni toute modification de son Utilisation.

5.3 - Rappel des principales obligations légales du Client sur son installation intérieure
Conformément à l'article L. 224-7 5 du Code de la consommation, il est rappelé que le Client doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de gaz naturel (notamment : Articles L. 134-1 à L. 134-6, L. 271-4 à L. 271-6, R. 134-1 à R. 134-9, R. 134-14 à R. 134-18 et R. 271-1 à R. 271-5 du Code de la construction et de l'habitation ; Articles L. 224-1 à L. 224-3 du Code de l'environnement ; Décret n° 62-608 du 23 mai 1962 modifié fixant les règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible). Ainsi, les installations mettant en œuvre des gaz combustibles doivent satisfaire à des conditions

techniques et de sécurité portant notamment sur la fabrication, la mise en vente, la vente, ainsi que les conditions d'installation et d'exploitation des matériels et appareils concourant à la production, à la distribution et à l'utilisation des gaz combustibles. Pour toute installation intérieure neuve ou entièrement rénovée, le client est informé qu'il doit impérativement être en possession d'un certificat de conformité aux règles techniques et de sécurité délivré par un organisme agréé.

Il est précisé que les installations intérieures du Client sont réalisées et entretenues sous sa seule responsabilité.

6. Compréhension du prix

6.1 - Le Prix du gaz naturel

Le prix du gaz naturel correspond à :

- l'abonnement qui varie en fonction de l'évolution des Tarifs Réglementés d'accès et d'utilisation des Réseaux ;

- la Fourniture de gaz naturel, calculée à partir du tarif unitaire du Kilowattheure (KWh) en centimes par Kilowattheure (KWh), applicable sur la commune du Point de Livraison du Client.

Ces prix sont établis à partir de l'Utilisation faite par le Client de son Point de Livraison. Ils sont indiqués dans la grille tarifaire en vigueur à la date de la facturation. La grille tarifaire en vigueur au jour de signature du Contrat pour un Point de Livraison est jointe au Contrat et communiquée sur tout support écrit jugé adéquat par Eni, préalablement à la signature du Contrat par le Client. La grille tarifaire est susceptible d'évolution (voir article 6.2 ci-après).

6.2 - Évolution du Prix des offres Eni

En cas d'évolution des Tarifs Réglementés d'accès et d'utilisation des Infrastructures Gazières ou d'évolution des Tarifs Réglementés de gaz naturel, les Prix des offres Eni, indiqués dans la grille tarifaire adressée au Client, sont susceptibles d'évolution et elle s'appliquera de plein droit à tous les Contrats y compris ceux en cours d'exécution. Les évolutions des Tarifs de l'accès et de l'utilisation du Réseau et celles des Tarifs Réglementés de gaz naturel sont publiées au Journal Officiel. La modification du Prix, au cours d'une période de facturation considérée, s'appliquera prorata temporis et sera prise en compte par Eni sur la facture ou l'échéancier postérieurement à la publication de la variation du Tarif Réglementé au Journal Officiel.

La grille tarifaire mise à jour est disponible sur simple demande auprès du Service Client Eni.

6.3 - Suppression des Tarifs Réglementés

Pour les offres indexées sur le Tarif Réglementé de Vente, en cas de suppression du Tarif Réglementé servant d'indice contractuellement ou de modification de structure dudit Tarif Réglementé, Eni appliquera la réduction prévue au Contrat sur le tarif PEG à la date de disparition du Tarif Réglementé.

Pour les offres à prix fixe révisable, en cas de disparition de l'indice variable servant à la révision du prix, le prix cessera alors d'être variable et restera figé à la valeur qu'il avait à la date de disparition de l'indice.

L'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée pour un nouveau contrat, ni lors d'une modification ou d'un renouvellement de contrat.

6.4 - Taxes et contributions

Les taxes applicables au Prix visé à l'article 6.1 sont toutes les taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur et, notamment, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée), la CTA (contribution au tarif acheminement) et la CTSSG (contribution au tarif spécial de solidarité gaz). Tout ajout, retrait, modification de ces taxes ou de leur taux imposés par la loi ou les règlements seront appliqués automatiquement aux Contrats.

7. Conditions de facturation et de paiement

7.1 - Choix du Client

Le Client choisit ses échéances de facturation et de paiement : soit la mensualisation avec facture de régularisation annuelle, soit la facturation tous les deux mois (dite « bimestrielle ») avec facture de régularisation semestrielle.

7.2 - Auto-relevé lors du changement de Fournisseur

Le Gestionnaire de Réseau de Distribution calcule un index estimé à la date du changement de Fournisseur. Il le communique à votre ancien Fournisseur et à Eni. Votre ancien Fournisseur établit une facture de clôture sur la base de l'index estimé par le Gestionnaire de Réseau de Distribution. Eni utilise cet index en début d'approvisionnement pour connaître la consommation du Client et pour pouvoir établir ses factures. Afin de fiabiliser l'index calculé par le Gestionnaire de Réseau, le Client a la possibilité de fournir à Eni un index auto-relevé (relevé par le Client lui-même) de son compteur soit lors de la souscription du Contrat soit lors de l'appel de confirmation. Eni ne recevra aucun index auto-relevé pour changement de Fournisseur après l'envoi du courrier de confirmation au Client. Eni transmettra l'index auto-relevé par le Client au Gestionnaire de Réseau de Distribution, permettant au Client de disposer d'une facture de clôture correspondant à la réalité de son compteur. Dans le cas où l'index auto-relevé par le Client est incohérent avec son historique de consommation, l'index auto-relevé ne sera pas pris en compte par le Gestionnaire de Réseau et le changement de Fournisseur s'effectuera sur un index calculé à partir de son historique de consommation.

7.3 - Auto-relevé pendant la vie du Contrat

Pendant la vie du Contrat, le Client a la possibilité de communiquer son auto-relevé à Eni avant l'édition de sa facture, afin que celle-ci soit établie au plus près de sa consommation. Afin que la facture de régularisation (annuelle pour les Clients en

mensualisation, semestrielle pour les Clients bimestriels) soit également établie au plus près de sa consommation, le Client a la possibilité de communiquer son auto-relevé sur le serveur vocal interactif du Gestionnaire de Réseau.

7.4 - Mensualisation

Dans le cas où le Client choisit la mensualisation avec facture de régularisation annuelle, Eni établira un échéancier de paiements mensuels par dixième d'année contractuelle sur la base de la consommation annuelle de référence communiquée par le GRD et à partir de l'Utilisation du Client.

Eni pourra interrompre le premier échéancier par une facture de régularisation émise dans les conditions de l'article 7.6 des présentes Conditions Générales de Vente, pour tenir compte du calendrier de relevé prévisionnel du GRD pour le Point de Livraison. Eni communiquera ensuite au Client un nouvel échéancier.

En conséquence, Eni pourra réviser le montant des mensualités prélevées à la suite d'un relevé du GRD afin que l'échéancier tienne compte au mieux de la consommation réelle du Client ou à la suite d'un auto-relevé transmis par le Client. Le paiement sera effectué par prélèvement automatique. Les dates de prélèvement sont précisées sur l'échéancier adressé au Client en début de Contrat ou suite à une facture de régularisation.

7.5 - Facturation bimestrielle

Dans le cas où le Client choisit la facturation bimestrielle, Eni établira une facture tous les deux (2) mois sur la base des quantités relevées ou, à défaut, sur la base d'une consommation estimée à partir de la consommation annuelle de référence communiquée par le GRD ou à défaut, à partir des consommations moyennes constatées pour le même niveau de prix et du profil de consommation du Client déterminés à partir de l'Utilisation du Client. Le Client a également la possibilité de communiquer à Eni son auto-relevé avant l'édition de la facture. Eni prévient le Client du moment où cet auto-relevé peut être fait. Une facture de régularisation sera ainsi émise dans les conditions de l'article 7.6 des présentes Conditions Générales de Vente. Le paiement pourra, au choix du Client, être effectué soit par prélèvement automatique, soit par chèque. Les factures sont payables, nettes et sans escompte, au plus tard le quinzième jour à compter de la date d'émission de la facture.

7.6 - Facturation de régularisation

Une facture de régularisation sera émise par Eni à partir du relevé établi par le GRD et ce au minimum une fois tous les douze (12) mois afin de prendre en compte la Quantité réellement Livrée au Client.

Les relevés permettant la facture de régularisation sont établis par le GRD i) à la suite du relevé fait par lui au vu du compteur du Client ; ii) à la suite de l'auto-relevé transmis par le Client s'il considère qu'il peut le prendre en compte ; iii) s'il n'a pu avoir accès au compteur du Client ou s'il a rejeté son auto-relevé, le GRD établit l'index par l'estimation qu'il fait de la consommation. Eni ne pourra être tenue responsable d'une facture ne correspondant pas à l'auto-relevé établi par le Client dans le cas où le GRD rejette l'auto-relevé.

7.7 - Modes de paiement

Toutes les factures sont payables, nettes et sans escompte, au plus tard le quinzième jour à compter de la date de leur émission. Les factures peuvent être payées par prélèvement automatique, par chèque, en espèces par le biais du mandat cash ou par carte bancaire dans l'espace client accessible sur le site internet d'Eni.

7.8 - Conditions de règlement

Le paiement est considéré comme effectué lorsque le compte bancaire Eni a été crédité de l'intégralité du montant facturé. Toutefois, la date d'envoi du paiement par le Client sera prise en compte pour déterminer si le paiement a été effectué dans les délais.

7.9 - Pénalités

7.9.1 En cas de retard de paiement par rapport à l'échéance prévue dans la facture, Eni sera en droit de réclamer au Client des pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur par jour de retard à compter de la date de l'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à huit euros toutes taxes comprises (8€ TTC).

7.9.2 Si la facture fait apparaître un trop perçu supérieur ou égal à vingt-cinq euros (25€), Eni effectuera le remboursement au Client dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de l'émission de la facture, tel que prévu par la loi. En cas de retard d'Eni dans le remboursement à l'échéance définie, le Client sera en droit de réclamer à Eni des pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur par jour de retard à compter de la date d'échéance de la créance jusqu'à la date de paiement effectif. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à huit euros toutes taxes comprises (8€ TTC).

7.9.3 Mise en recouvrement

En cas de non-paiement à l'échéance prévue, Eni mettra les sommes dues en procédure de recouvrement en conséquence de quoi Eni sera en droit de refacturer au Client les frais techniques associés à cette procédure, tels qu'ils résultent du catalogue des prestations du GRD.

7.10 - Réclamations - Contestation de la facture

Toute réclamation ou question concernant une facture doit être adressée à Eni dans un délai de six (6) mois après la date d'exigibilité de cette facture. Il est toutefois précisé que toute contestation de la facture pourra être soulevée par le Client conformément au délai légal de prescription (cinq (5) ans).

Le Client transmet à Eni tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de payer l'intégralité de la facture dans les conditions définies ci-dessus.

Eni répondra dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de la réclamation formulée par le Client.

8. - Obligations de service public

Eni est tenue d'assurer, sans interruption, la continuité de Fourniture de gaz naturel conformément aux dispositions du décret n°2004-251 du 19 mars 2004 modifié relatif aux obligations de service public dans le secteur du gaz, dans la limite des quantités, des débits et des clauses stipulées dans le Contrat et du respect de celles-ci par le Client.

9. - Interruption de la fourniture

Sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles, la fourniture pourra être interrompue par Eni dans les cas ci-après :

- en cas de non-paiement d'une facture dans les conditions fixées à l'article 7, le Fournisseur peut demander au GRD la suspension de la fourniture de gaz après un courrier resté infructueux pendant un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception par le Client. A défaut d'accord dans ce délai, le Fournisseur peut demander au GRD d'interrompre la fourniture de gaz, après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours à compter de sa réception par le Client.
- en cas de fausse déclaration du Client lors de l'acceptation du Contrat,
- en cas d'utilisation frauduleuse du gaz naturel par le Client,
- ou en cas d'inexécution, ou de manquement grave à l'une des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente.

Dans ces hypothèses, les frais engendrés par l'interruption de la fourniture de gaz, c'est-à-dire les frais de coupure et les frais de rétablissement suite à coupure pour impayé, et en cas de fraude constatée par le GRD, les frais liés au déplacement d'un agent assermenté, les frais de remise en état de l'installation ou les autres frais facturés le cas échéant par le GRD seront supportés par le Client, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

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.

La suspension de l'exécution du Contrat se prolongera tant que le fait générateur qui en est à l'origine n'aura pas pris fin.

Au-delà d'une période de trente (30) jours, chacune des Parties sera en droit de résilier le Contrat et ce, sans préjudice des stipulations de l'article 14.1 des présentes.

10. - Dispositions pour les clients en situation de précarité

10.1 - Tarif Spécial de Solidarité Gaz

Conformément aux dispositions de l'article L 445-5 du Code de l'énergie et à l'article 1er du Décret 2008-778 du 13 août 2008 relatif à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité, les Clients dont le revenu fiscal de référence est inférieur ou égal à un certain montant, (à titre indicatif, revenu fiscal de référence annuel par part inférieur ou égal à 2 175 euros au 17 novembre 2013) pourront bénéficier auprès de leur Fournisseur, « sauf refus exprès de leur part pour leur résidence principale », « du tarif spécial de solidarité applicable à la fourniture de gaz naturel ». Les modalités et les conditions d'accès sont fixées en annexe du Décret susmentionné. La tarification spéciale de solidarité est appliquée au Client éligible « sous forme d'une déduction qui doit figurer sur la facture avec le libellé correspondant » pour une durée d'un an assortie d'une période supplémentaire de six (6) mois, renouvelable après validation des droits par les organismes d'assurance maladie.

Le plafond de ressource est le même que celui ouvrant droit à la CMUC (protection complémentaire de Santé). Pour en savoir plus sur le TSS vous pouvez composer le numéro vert (appel gratuit depuis un poste fixe) Tarif Spécial Solidarité gaz : 0 800 333 124, du lundi au vendredi de 9h à 18h ou vous renseigner auprès des services sociaux de votre mairie.

10.2 - Difficultés de paiement

Le Client peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles.

Conformément aux dispositions de cet article et des décrets en vigueur, toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la Fourniture de gaz dans son logement. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture de gaz auprès des services sociaux, le Client bénéficie du maintien de la fourniture de gaz jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux (2) mois, Eni peut procéder à la suspension de la Fourniture de gaz vingt (20) jours après en avoir avisé le Client par courrier. Conformément aux textes en vigueur, pendant la période hivernale (du 1er novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante) Eni ne peut 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 douze (12) derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du fonds de solidarité pour le logement au titre du gaz naturel.

10.3 - Dispositions communes

Si le Client est bénéficiaire du tarif spécial de solidarité, s'il a reçu une aide des services sociaux pour régler sa facture auprès d'Eni ou si sa situation relève d'une convention signée en application de l'article 6-3 de la loi 90-449 du 31 mai 1990 modifié, le délai supplémentaire mentionné à l'article 10.2 est porté à trente (30) jours.

11. Responsabilité

Eni a la responsabilité de fournir du gaz naturel au Client dans le respect des présentes Conditions Générales de Vente.

Chaque Partie est responsable des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects, résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations lui incombant au titre du Contrat dans les limites ci-après.

Le Gestionnaire du Réseau de Distribution est responsable des appareils de mesure situés en amont du Point de Comptage et d'Estimation. Le Client est responsable des installations situées en aval du Point de Comptage et d'Estimation.

Conformément aux dispositions de l'article 4, Eni n'est tenue à aucune obligation relative à la Livraison du gaz. Le Client déclare avoir pris toutes les mesures nécessaires quant à la sécurité de ses installations intérieures et de ses équipements d'utilisation du gaz naturel, conformément à l'article 5.3 des présentes Conditions Générales.

12. - Force majeure et circonstances assimilées

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables dus à des cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des Cours et tribunaux français. En cas de force majeure, les obligations des Parties sont suspendues, à l'exception de l'obligation de payer les sommes échues avant la survenance dudit cas de force majeure. Si un cas de force majeure se poursuit pendant une durée supérieure à un (1) mois, chaque Partie sera en droit de résilier le Contrat, et ce sans préjudice des stipulations de l'article 14 des présentes Conditions Générales de Vente.

13. - Révision - Stabilité

Les conditions contractuelles pourront être révisées notamment à chaque échéance du Contrat.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, et notamment son article L. 224-10, tout projet de modification par Eni des présentes Conditions sera communiqué au Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, un (1) mois avant le terme contractuel envisagé. Le Client disposera alors de la faculté de résilier le Contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de sa réception, à l'exception toutefois d'une modification imposée par la loi ou les règlements.

14. Résiliation

14.1 - Résiliation anticipée par le Client

Le Client pourra résilier le présent Contrat par lettre simple à tout moment au cours de la période contractuelle.

La résiliation pourra donner lieu à la facturation de frais supportés par le Fournisseur. Ces frais correspondront, conformément à l'article L. 224-15 du Code de la consommation, « aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés. Aucun autre frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de Fournisseur ».

En cas de changement de Fournisseur, la résiliation du présent Contrat interviendra de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau « Contrat de Fourniture de gaz naturel ». Dans les autres cas, tel que le déménagement, le Client pourra résilier le présent Contrat au cours de la période contractuelle. Conformément aux dispositions de l'article L.224-14 du Code de la consommation, la résiliation interviendra à la date précisée par courrier par le Client et au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de ladite lettre. Au terme de la Période de Fourniture, le Client recevra une facture de clôture de la part d'Eni.

14.2 - Résiliation pour faute

En cas de manquement par les Parties à l'une quelconque des obligations du Contrat, celui-ci sera résilié de plein droit :

- par Eni deux (2) mois (trente (30) jours tel qu'exposé également à l'article 9 en cas de non-paiement) après l'envoi d'une mise en demeure contenant indication de l'intention d'user du bénéfice de la présente clause restée infructueuse, par lettre recommandée avec accusé de réception ;

- par le Client conformément aux stipulations de l'article 14.1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Cette résiliation interviendra aux torts et griefs de la Partie défaillante et sans préjudice de tous autres dommages et intérêts auxquels l'autre Partie pourrait prétendre.

15. - Réclamations / Droit applicable

15.1 - Droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

15.2 - Réclamations

Le Service Client est à l'écoute de toute réclamation formulée par le Client.

Ce service met tout en œuvre pour répondre à cette réclamation. Les coordonnées du Service Client d'Eni sont les suivantes :

Eni Service Client - TSA 30207 - 35507 VITRE CEDEX

15.3 Information

Le Client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par les ministres chargés de la consommation et de l'énergie à l'adresse suivante : http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dgccc/documentation/publications/depliants/gaz_electricite_2012.pdf ou sur le site internet mis en place par le Médiateur National de l'Energie et la Commission de Régulation de l'Energie : www.energie-info.fr

15.4 - Modes de règlement amiable

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige pouvant survenir entre elles à propos de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat.

15.5 - Médiateur de l'Energie

Dès lors que ce litige n'a pu trouver de solution dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation du Client par Eni, le Client dispose d'un

délai de deux (2) mois supplémentaires, pour saisir le Médiateur National de l'Energie. La saisine qui est facultative et gratuite, comporte tous les éléments utiles à son examen. Le Médiateur National de l'Energie formule sur le litige dont il a été saisi une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'accusé réception de la saisine. Ses coordonnées sont disponibles à tout moment auprès d'Eni et accessibles sur le site internet <http://www.energie-mediateur.fr>.

15.6 - Modes de règlement judiciaires

Au cas où un litige né entre le Client et Eni n'aurait pu être résolu par un mode de règlement amiable, les parties peuvent saisir les juridictions nationales compétentes.

16. - Divers

16.1 - Intégralité

Le Contrat constitue l'expression du plein et entier accord des Parties.

Ses dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans un document relatif à l'objet du Contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du Contrat. Si l'une des dispositions du Contrat s'avérait contraire à une loi ou une réglementation applicable, cette disposition serait réputée écartée, sans que cela affecte la validité des autres dispositions du présent Contrat.

16.2 - Confidentialité et protection des données personnelles

Eni s'interdit, pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée d'un (1) an à compter de la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, de communiquer à des tiers des informations et des documents de quelque nature que ce soit, reçus du Client dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

Par exception, en cas de souscription par le Client à un service dont l'exécution peut être confiée par Eni à un tiers, Eni pourra donner accès aux données du Client à ce(s) tiers pour les besoins exclusifs du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant conformément à la loi « Informatique et Liberté » du 6 Janvier 1978 modifiée. Ce droit peut être exercé par courrier auprès d'Eni Service Client - TSA 30207 - 35507 VITRE CEDEX. Les conversations téléphoniques entre le Client et Eni pourront être enregistrées pour preuve de l'engagement contractuel du Client ce que le Client reconnaît et accepte.

16.3 - Démarchage téléphonique

Le Client est informé qu'il peut faire apparaître sur son bulletin de souscription son souhait de ne pas être contacté par Eni pour des démarchages commerciaux.

Le Client est informé qu'il dispose également de la faculté de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

16.4 Communication entre les Parties et convention de preuve

Sauf dispositions spécifiques contraires, toutes les notifications et/ou communications requises en vertu du Contrat, pourront se faire soit par écrit manuscrit soit par écrit électronique adressées au destinataire et à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières de Vente.

Les Parties conviennent que toutes les données, informations, fichiers et tout autre élément numérique échangés entre elles, constitueront des preuves recevables, valides, et ayant la force probante d'un acte sous seing privé.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments échangés entre elles sous format électronique ou sous format manuscrit.

17. - Documents contractuels

Le Contrat est constitué des documents suivants :

- (i) Le « Contrat de Fourniture de gaz naturel » (Conditions Particulières de Vente) ;
- (ii) Les présentes Conditions Générales de Vente ;
- (iii) Les Conditions Standard de Livraison ;
- (iv) La grille tarifaire.

En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels, les documents ayant le numéro d'ordre (ci-dessus) le moins élevé prévaudront.

En cas de contradiction entre deux (2) documents de même rang, le plus récent prévaudra. De manière générale, les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels s'interpréteront, en cas de doute, dans le sens le plus favorable au consommateur conformément à l'article L. 211-1 du Code de la consommation.

18. - Responsabilité Sociale d'Entreprise - Modèle 231

L'ensemble des sociétés Eni et leurs partenaires sont soumis au code éthique élaboré par Eni (le « Code Ethique ») à partir d'un modèle corporatif de conduite appelé « Modèle 231 », en application du décret législatif n°231 du 8 juin 2001 relatif à la « Réglementation de la responsabilité administrative des personnes morales, des sociétés et des associations même sans personnalité morale », décret italien pris en conformité avec la Foreign Corrupt Practices Act des Etats Unis, la Bribery Act 2010 du Royaume Uni et la Convention de l'OCDE pour la lutte contre la corruption d'Officiers Publics dans les Transactions d'Affaires Internationales, ainsi que la Convention des Nations Unies contre la Corruption. De ce fait, le Client est informé qu'Eni combat toute forme de corruption de la part de ses Préposés ou de ses Clients conformément aux termes du Code Ethique lequel est disponible sur le site web d'Eni à l'adresse suivante : http://fr.eni.com/fileadmin/user_upload/pdf/Code_ethique_eni.pdf. Le Client aura, également, la possibilité de demander à Eni, à tout moment, une copie du Code Ethique en version papier.