

Relatives à la **fourniture de gaz** dans le cadre d'une **offre au prix de marché** en vue d'un **usage domestique** ou à **destination des clients propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation consommant moins de 150 000 kWh/an**

(Applicables au 15 février 2023)

SOMMAIRE :

Préambule

- 1 **Champ d'application**
- 2 **Définitions**
- 3 **Contrat de fourniture**
 - 3.1 - Objet du contrat
 - 3.2 - Fourniture de gaz
 - 3.3 - Entrée en vigueur
 - 3.4 - Durée du contrat
 - 3.5 - Cession du contrat
 - 3.6 - Droit de rétractation
- 4 **Engagements et obligations des parties**
 - 4.1 - Engagement de fourniture
 - 4.2 - Obligation d'information incombant au client
- 5 **Prix**
 - 5.1 - Prix du gaz naturel
 - 5.2 - Evolution du prix de l'offre
 - 5.3 - Prix des prestations du distributeur
- 6 **Dispositions pour les Clients en situation de précarité**
 - 6.1 - Chèque énergie
 - 6.2 - Fonds Solidarité Logement
- 7 **Livraison du gaz**
 - 7.1 - Conditions Standard de Livraison
 - 7.2 - Obligations du Client
 - 7.3 - Obligations du Service Public
- 8 **Conditions de facturation**
 - 8.1 - Etablissement des factures
 - 8.2 - Changement de prix
 - 8.3 - Contestation de facturation
- 9 **Païement des factures**
 - 9.1 - Modes de paiement
 - 9.2 - Conditions de paiement
 - 9.3 - Responsabilité du paiement
 - 9.4 - Retard de paiements et frais d'impayés
 - 9.5 - Remboursement des factures
 - 9.6 - Interruption de fourniture
- 10 **Disponibilités de la fourniture**
- 11 **Résiliation**
 - 11.1 Résiliation du contrat par le Client
 - 11.2 Résiliation du contrat par le Fournisseur
 - 11.3 Dans tous les cas de résiliation
- 12 **Responsabilités**
- 13 **Force majeure et circonstances assimilées**
- 14 **Traitement des réclamations et litiges**
- 15 **Droit d'accès aux fichiers informatisés**
- 16 **Modifications et applications des conditions générales**

Annexes :

- Conditions standard de livraison
- Extrait des dispositions du code de la consommation relatives à la vente à distance

PREAMBULE

SYNELVA COLLECTIVITES SEML, au capital de 7 035 500€, dont le siège social est situé Hotel de Ville – Place des Halles – 28000-CHARTRES, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Chartres sous le n°823 626 486.

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de vente de gaz naturel au prix de marché, par SYNELVA ci-après identifiée comme le « Fournisseur », à une personne physique ou morale ci-après identifiée comme le « Client ». Les Conditions Générales de Vente et leurs annexes s'appliquent aux consommateurs finals utilisant le gaz pour un usage domestique ou à destination des clients propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation consommant moins de 150 000 kWh/an.

Elles sont portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion du contrat et sont tenues à disposition de toute personne qui en fait la demande par courrier. Les Conditions Générales de Vente sont établies conformément à la réglementation en vigueur.

2. DEFINITIONS

- **Catalogue des prestations** : liste des prestations permanentes ou ponctuelles disponibles pour le Client et /ou le Fournisseur par le GRD, avec pour chaque prestation des conditions tarifaires et des modalités de réalisation.
- **Compteur** : appareil de mesure du volume de gaz livré au Client.
- **Conditions Standard de Livraison (CSL)** : jointes en annexe du contrat, elles ont pour objet de définir les conditions de livraison du gaz pour les Clients n'ayant pas de contrat de livraison directe avec le GRD. Le Client sera considéré comme signataire d'un Contrat avec le GRD en apposant sa signature sur le Contrat de fourniture de gaz.
- **Consommation Annuelle de Référence (CAR)** : quantité de gaz estimée consommée pour un lieu donné, sur une année, dans des conditions climatiques moyennes. Elle est exprimée en kWh.
- **Contrat d'acheminement** : contrat conclu entre le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) et le Fournisseur pour l'acheminement du gaz naturel jusqu'au Point de Livraison du Client.
- **Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD)** : exploitant du réseau public de distribution dans la zone où se situe le Point de Livraison. Il est défini comme co-contractant au titre des CSL ou d'un contrat de livraison direct. Le GRD exerce ses missions sous contrôle des autorités organisatrices de la distribution.
- **Point de Comptage et d'Estimation (PCE)** : le Point de Comptage et d'Estimation est situé en aval du réseau de distribution et permet la régulation de la pression et le comptage de la quantité livrée au Client.
- **Point de Livraison (PDL)** : point où le GRD livre du gaz au Client en application des CSL. Le Point de Livraison est aussi désigné sous le terme PCE.
- **Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)** : valeur énergétique exprimée en kWh qui est dégagée par la combustion complète de 1m³ de gaz sec dans l'air à une pression de 1.013 bars, le gaz et l'air étant ramenés à une température de zéro degré Celsius (0°C). L'eau formée pendant la combustion est ramenée à l'état liquide et les autres produits à l'état gazeux.
- **Quantité livrée** : quantité d'énergie fournie au client par le fournisseur et mesurée par le GRD.
- **Réseau de distribution** : ensemble d'ouvrages, d'installations et de systèmes exploités par ou sous la responsabilité du Gestionnaire de Réseau de Distribution.

3. CONTRAT DE FOURNITURE

3.1 Objet du Contrat

Le contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SYNELVA fournit au Client du Gaz naturel dont la quantité est exprimée en kWh.

SYNELVA est déliée de son obligation de fourniture au profit du Client en cas de non respect par le Client au titre des CSL entraînant l'interruption de la livraison du gaz naturel par le Distributeur.

Le Contrat souscrit n'est pas un Contrat au tarif réglementé de vente.

3.2 Fourniture de gaz

SYNELVA s'engage à fournir du gaz au Client dans la limite des Conditions Générales et Particulières de Vente. Cet engagement est subordonné :

- à la mise en service préalable des ouvrages de raccordement par le GRD ;

- au raccordement préalable au réseau de distribution du Point de Livraison que le Client souhaite faire approvisionner par SYNELVA et à l'acceptation des Conditions Standard de Livraison du GRD ;

- au respect des normes et de la réglementation en vigueur pour son installation intérieure ;

- à l'absence de rétractation du Client ;

- à l'utilisation directe et exclusive par le Client du gaz au Point de Livraison défini dans le contrat.

Le Client ne peut ni revendre, ni céder à des tiers le gaz qui lui a été livré par SYNELVA.

3.3 Entrée en vigueur

Le Contrat prend effet à la date de fin des Tarifs Réglementés de Vente du gaz naturel.

3.4 Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le Contrat peut être résilié à tout moment, sans préavis et sans pénalité.

3.5 Cession du contrat

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du Contrat.

3.6 Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour se rétracter, sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation ne peut pas être exercé si la prise d'effet du Contrat intervient, avec l'accord exprès du client, moins de quatorze (14) jours après la date de conclusion du Contrat.

Le Client qui utiliserait le gaz fourni avant l'expiration de ce délai, renoncerait à l'exercice de son droit de rétractation conformément à l'article L121-20-2 du Code de la consommation.

4. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

4.1 Engagement de fourniture

SYNELVA s'engage à fournir la Quantité Annuelle Prévisionnelle de Gaz définie aux Conditions Particulières par la consommation annuelle de référence (CAR). Toute évolution significative et confirmée de la consommation annuelle ou journalière au Point de Livraison du Client entraînera une actualisation de la Consommation Annuelle de Référence.

4.2 Obligation d'information incombant au Client

Le Client s'engage à fournir toute information nécessaire à la définition des termes du Contrat les mieux adaptés à sa situation et à ses besoins. En outre, il est invité à s'assurer que le Contrat convient à son utilisation et, en particulier, que le Prix est adapté à son niveau de consommation annuelle. Le Client s'engage également à fournir toute information relative à la modification de ses besoins ou de sa situation en cours d'exécution du Contrat.

7. LIVRAISON DU GAZ

7.1 Conditions Standard de Livraison

Les Conditions Standard de Livraison du gaz (caractéristiques et détermination des quantités), les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le branchement et le dispositif de

5. PRIX

5.1 Prix du gaz naturel

Les Prix proposés par SYNELVA aux Clients ayant une consommation inférieure à 60 000 kWh par an sont consultables sur demande.

Le Prix du gaz naturel est un Prix de marché, non réglementé, fixé librement par SYNELVA. Il correspond à :

- un terme fixe (correspondant à l'abonnement) ;

- 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.

Ce Prix dépend :

- du Prix fixé dans les conditions particulières de vente ;

- de la commune de rattachement du Point de Livraison du Client.

Le Prix est communiqué au Client préalablement à la souscription de son Contrat. La grille tarifaire en vigueur au jour de la signature du Contrat pour un Point de Livraison est jointe en annexe du Contrat de Fourniture.

Au Prix hors taxes (HT) s'ajoutent les impôts, taxes, redevances ou contributions de toute nature en application de la réglementation en vigueur.

5.2 Evolution du Prix de l'offre

Le terme fixe est indexé sur les évolutions tarifaires de l'ATRD et de l'ATRT. Le terme variable est indexé chaque mois selon le prix de référence du gaz publié par la CRE.

5.3 Prix des Prestations du Distributeur

Dans le cas où SYNELVA aurait à supporter le paiement de prestations réalisées pour le compte du Client par le GRD, notamment dans le cadre des Conditions Standard de Livraison, ce montant sera refacturé à l'identique au Client par SYNELVA. Les prix de ces prestations sont définis dans le Catalogue des Prestations disponibles sur le site du distributeur www.synelva.fr.

Le GRD reste seul responsable de la bonne exécution des différentes prestations listées dans le Catalogue des Prestations.

6. DISPOSITIONS POUR CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE

6.1 Chèque énergie

Le Client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourra bénéficier d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'État. Le chèque énergie est attribué(e) au Client chaque année sous conditions de ressources. Le Client peut contacter le numéro dédié mis en place par l'État pour le chèque énergie : 0 805 204 805.

www.chequenenergie.gouv.fr

6.2 Fonds Solidarité Logement (FSL)

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

comptage, sont fixées dans les Conditions Standard de Livraison. Elles sont jointes aux Conditions Générales de Vente. Les Conditions Standard de Livraison lient le Client au GRD. Le GRD reste seul responsable de la bonne exécution des Conditions Standard de Livraison.

7.2 Obligations du Client

Le Client reconnaît qu'il devra permettre au GRD d'accéder aux ouvrages de raccordement et de comptage. Le Client devra coopérer avec le GRD pour toute question relative à la sécurité, la continuité et la qualité de l'alimentation de son Point de Livraison.

7.3 Obligations de Service Public

SYNELVA est tenue d'assurer la continuité de Fourniture de Gaz naturel conformément aux dispositions du décret n°2004-251 du 19 mars 2004 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 les CGV et du respect de celles-ci par le Client.

8. CONDITIONS DE FACTURATION

8.1 Etablissement des factures

La période de facturation est de trois (3) mois.

Les factures sont établies à partir d'un relevé de compteur ou d'une estimation. Le relevé du compteur s'effectuant 2 fois par an, les factures intermédiaires sont établies sur des index estimés, à partir de l'historique du Client ou à défaut par analogie avec la consommation des Clients présentant des caractéristiques similaires. Les factures sur index estimés sont exigibles dans les mêmes conditions que les factures consécutives à la relève.

Le Client peut demander à bénéficier d'une mensualisation des paiements sur la base d'une facturation annuelle.

Chaque facture d'énergie peut comporter :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation ;
- la consommation d'énergie (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation ;
- s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes (conformément au cahier des prestations) ;
- le montant des taxes correspondant à la législation en vigueur ;
- la date limite de paiement de la facture ;
- les caractéristiques du tarif choisi par le Client ;
- des informations sur les dates prévisionnelles du prochain relevé et de la prochaine facture.

8.2 Changement de Prix

En cas de modification des Prix entre deux (2) facturations, la consommation entre deux relevés est alors répartie et facturée au prorata de chaque période écoulée entre l'ancien et le nouveau Prix.

8.3 Contestation de facturation

En cas d'erreur manifeste de relevé d'index ou de fonctionnement défectueux avéré du compteur, SYNELVA rectifie la facturation sur la base des quantités livrées déterminées par le GRD.

Les parties disposent d'une durée maximale de 2 ans pour contester rétroactivement les factures, notamment en cas de mauvais fonctionnement des appareils de mesure ou de contrôle, ou d'erreur manifeste de relevé.

Aucune réclamation n'exonère le Client de payer l'intégralité du montant des factures présentées.

9. PAIEMENT DES FACTURES

9.1 Mode de paiement

Le Client dispose des modes de paiement suivants :

- prélèvement automatique (à la date figurant sur la facture),
- mensualisation par prélèvement automatique,
- chèque, espèces, carte bancaire ou virement (auprès de notre agence, par téléphone ou sur l'agence en ligne).

9.2 Conditions de paiement

Toute facture doit être payée au plus tard quatorze (14) jours après sa date d'émission. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

9.3 Responsabilité du paiement

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du Contrat à l'adresse du Point de Livraison ;
- soit au titulaire du Contrat à une adresse différente de celle du Point de Livraison ;
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du Contrat.

Dans tous les cas, le titulaire du Contrat reste responsable du paiement des factures. Le Co-titulaire est également responsable du paiement des factures.

9.4 Retard de paiements et Frais d'impayés

A défaut de paiement intégral dans le délai de 14 jours, les factures seront majorées de plein droit de frais de relance et, le cas échéant, de coupure, selon le barème en vigueur.

Des frais d'impayés seront facturés au Client, pour les chèques et les prélèvements non honorés.

9.5 Remboursement des factures

SYNELVA s'engage à rembourser au Client un éventuel trop perçu dans le respect des conditions définies dans l'article 114 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de gaz.

9.6 Interruption de fourniture

a- A l'initiative du Fournisseur

Sous réserve de l'application des dispositions de l'art L115-3 du code de l'Action Sociale et des Familles et du décret 2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, SYNELVA pourra procéder à l'interruption de la fourniture de gaz. Les frais d'interruption de la livraison et de remise en service sont à la charge du Client, le montant de ces frais sera facturé conformément au Catalogue des Prestations.

b - A l'initiative du Distributeur

Le Distributeur pourra suspendre les fournitures dans les cas et selon les modalités fixées dans les Conditions Standard de Livraison. Tous les frais nécessaires à la reprise du Contrat seront à la charge de la Partie à l'origine du fait générateur.

10. DISPONIBILITES DE LA FOURNITURE

Dès la prise d'effet du Contrat, SYNELVA est responsable du maintien de l'énergie mise à disposition, sous les seules réserves ci-après :

- des interruptions de fourniture doivent intervenir parce que le Client manque à l'une de ses obligations au titre du Contrat ;
- des interruptions de fourniture sont nécessaires pour procéder à des interventions programmées par le GRD sur les réseaux de distribution et notamment à des interventions liées à la sécurité ;
- des interruptions ou des défauts dans la qualité de la fourniture peuvent survenir pour des raisons accidentelles dues à des cas de force majeure ou cas assimilés tels que définis à l'article 13 des Conditions Générales ou en cas de risque pour la sécurité des personnes et des biens.

Par ailleurs, les obligations de fourniture de SYNELVA sont suspendues ou réduites, à due proportion, en cas de suspension ou de réduction des prestations du GRD en application des Conditions Standard de Livraison. Ces suspensions, interruptions ou réductions, lorsqu'elles surviennent, n'exonèrent en aucun cas le Client du paiement de ses factures. Elles n'ont aucun effet sur l'obligation du Client de payer le Terme Fixe visé aux Conditions Particulières.

Le Client est conscient du fait qu'il lui appartient de prendre les précautions aux fins de se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture.

11. RESILIATION

Le Contrat peut être résilié à tout moment et sans pénalité par chacune des deux Parties dans les conditions ci-dessous :

11.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans pénalité. Le Client est responsable des consommations enregistrées jusqu'à la résiliation de son Contrat.

- si la résiliation intervient pour un changement de Fournisseur, le Contrat prendra fin à la date de prise d'effet du contrat conclu par le Client avec le nouveau Fournisseur ;

- dans les autres cas de résiliation (déménagement, non acceptation de modification(s) contractuelle(s)...) le Client doit informer de sa résiliation par courrier ou courriel en indiquant le motif de la résiliation. Il doit communiquer les index du compteur à son Fournisseur.

A défaut et dans le cas où le compteur n'est pas accessible en permanence pour le GRD, le Client doit convenir d'un rendez-vous pour permettre au GRD de procéder à un relevé d'index à la date de prise d'effet de la résiliation du contrat.

Le Contrat prendra fin à la date souhaitée par le Client et au plus tard, trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation à SYNELVA.

Le Client a l'obligation de payer l'intégralité des sommes dues jusqu'au jour de la résiliation effective.

11.2 Résiliation du Contrat par le Fournisseur

SYNELVA peut résilier le Contrat dans les cas suivants :

- à la date d'échéance mentionnée aux Conditions Particulières, moyennant un préavis de deux (2) mois.

- en cas de résiliation des Conditions Standard de Livraison ou du Contrat de Conditions de Livraison ;

- de plein droit et sans formalités judiciaires préalables, sans préjudice des indemnités éventuellement dues, en cas de non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, après une mise en demeure restée infructueuse, notamment en cas de non paiement, sous réserve de la réglementation en vigueur ;

- lorsque le Client bénéficie d'un Prix, en cas de suppression par SYNELVA de l'offre correspondant au Prix, moyennant un préavis de deux (2) mois précédant ladite suppression.

11.3 Dans tous les cas de résiliation

Le Client reçoit une facture de résiliation. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le Client le jour de la résiliation et transmis par courrier ou courriel à SYNELVA ;

- soit d'une estimation au prorata temporis, réalisée par le Distributeur, basée sur les consommations antérieures du Client sur son Point de Comptage ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de Points de Comptage, présentant des caractéristiques de consommations comparables ;

- soit d'un relevé spécial payant effectué à la demande du Client (prix figurant au catalogue des prestations).

Le contrat peut être résilié sans frais, en dehors des frais correspondant aux coûts supportés par l'intermédiaire du GRD.

Le Client reste responsable de ses consommations mesurées et de leurs paiements jusqu'à la résiliation effective de son Contrat.

Il ne pourra y avoir d'effet rétroactif.

12. RESPONSABILITES

L'installation intérieure du Client, est placée sous sa responsabilité. Elle doit être réalisée conformément aux textes et normes en vigueur. Chacune des Parties est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre du Contrat et 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 cas assimilés tels que définis à l'article 13 des CGV.

Le Distributeur et le Client engagent leurs responsabilités l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaises exécutions de leurs engagements, dans les limites et conditions décrites dans les CSL.

13. FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES ASSIMILEES

Chaque Partie est momentanément déliée, totalement ou partiellement, de ses obligations indiquées au Contrat au titre des retards ou conséquences dommageables dus à des cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence des Cours et tribunaux français.

Aucune indemnité ne pourra être demandée à ce titre.

14. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET LITIGES

Le Contrat est régi par le droit français.

Pour toute réclamation, le Client pourra s'adresser par écrit au Service Clientèle de SYNELVA, sis 12 rue du Président Kennedy, 28110 LUCE.

Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige pouvant survenir entre elles à propos de la compréhension et de l'exécution du Contrat.

Dès lors que le litige n'a pu se résoudre à l'amiable, le Client peut saisir le Médiateur National de l'Energie selon la procédure mise en place par la Commission de Régulation de l'Energie. Ses coordonnées sont disponibles sur le site www.energie-mediateur.fr.

15. DROITS D'ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES

Les informations concernant les Clients et contenues dans les fichiers informatiques de SYNELVA ne sont transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître.

Le Client peut en demander communication et les faire rectifier le cas échéant conformément à la loi en vigueur sur l'informatique, les fichiers et les libertés (loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004).

16. MODIFICATION DES CONDITIONS

SYNELVA peut modifier les présentes Conditions Générales de Vente. Ces modifications sont alors applicables au Contrat en cours et se substituent aux présentes.

Toute modification par le Fournisseur des conditions contractuelles sera communiquée au Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Cette disposition n'est pas applicable aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement.

Le contrat peut être résilié sans frais, à tout moment et sans préavis, en dehors des frais correspondant aux coûts supportés par l'intermédiaire du GRD.