



Conditions Générales de Vente de gaz naturel pour les clients particuliers

Version du 1^{er} janvier 2019

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 451 225692, 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).

Contrat de distribution : contrat liant le Client directement au GRD pour la distribution de son gaz naturel. Si le GRD est GRDF, ce sont les Conditions Standard de Livraison, en annexe, qui s'appliqueront. Pour les autres GRD, c'est le contrat de distribution du GRD concerné, disponible sur son site, qui s'appliquera.

Contrat Unique/Contrat : désigne le présent contrat comprenant les Conditions Générales de Vente (« CGV ») pour la Fourniture de gaz naturel, les Conditions Particulières de Vente (« CPV ») qui contiennent les stipulations convenues spécifiquement entre les Parties et qui prévalent sur les CGV, leurs annexes, le cas échéant, et le Contrat de distribution.

Contrat Distributeur - Fournisseur : 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 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 du Contrat de distribution 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 Finaux.

kWh : (ou kilowattheure) unité de mesure dans laquelle est exprimée la quantité d'énergie consommée par un appareil à raison d'un kilowatt de puissance par heure.

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 Public 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 du Contrat de distribution. 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).

Point d'Interface Transport Distribution (PITD) : point contractuel depuis lequel le GRD achemine du Gaz en exécution du contrat conclu entre Eni et le GRD.

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 tel que détaillé à l'article 6.2.

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 (RPT) 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 les obligations du Client à l'égard d'Eni. La quantité de gaz naturel fournie est exprimée en kWh PCS.

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

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.

Le Contrat de distribution de gaz naturel du Gestionnaire du Réseau de Distribution contenant les obligations liant le l'Exploitant de Réseau et le Fournisseur sont annexés au présent Contrat.

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 du Contrat de distribution du GRD dans les conditions de l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente ;
 - au respect de la réglementation en vigueur par le Client pour sa propre installation intérieure, en particulier en termes de sécurité et de maintenance ;
- Le début de fourniture n'est possible qu'en l'absence d'exercice du droit de rétractation par le Client ou avant la fin de ce délai lorsque le Client demande une fourniture immédiate. Les modalités pour l'exercice du droit de rétractation sont prévues à l'article 3.4 des présentes CGV.

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.

Si l'une ou toutes ces conditions ne sont pas réunies, Eni sera dans l'impossibilité de débiter la fourniture de gaz naturel.

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. Le Client a la possibilité de demander une fourniture dans un délai plus court (inférieur à 5 jours). Le Client est informé de la facturation, dans ce cas, d'un complément de prix par le GRD et de sa refacturation par le Fournisseur au Client.

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 jour de sa signature.

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.

En cas de projet de modification des conditions contractuelles, Eni les adressera au Client trente (30) jours avant la date d'application envisagée dans les conditions définies à l'article 13 des présentes Conditions Générales de Vente. Le Client est informé que la modification par Eni des conditions contractuelles fait naître à son profit un droit de résiliation pendant une période de 3 mois à compter de la date à laquelle il reçoit la notification par Eni du changement de ces conditions.

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 70221 - 35 507 VITRE CEDEX. 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 le Contrat de distribution 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 - Contrat de distribution

Le Contrat de distribution du GRD (GRDF) est joint au présent Contrat. Pour les autres GRD, le Contrat de distribution est disponible sur le site du GRD concerné.

L'acceptation du « Contrat de Fourniture de gaz naturel » vaut acceptation par le Client du Contrat de distribution, 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 le Contrat de distribution 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 sa consommation prévisionnelle de gaz naturel. Le contenu énergétique et les Quantités Livrées de gaz naturel sont mesurés conformément aux dispositions du Contrat de distribution par le GRD.

Le Client est informé qu'Eni peut obtenir 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 d'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 ; Arrêté du 23 février 2018 JORF n°0053 du 04/03/2018 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 renouvelée, 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 Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que le présent Contrat est un contrat dont le Prix n'est pas réglementé.

6.2 - Le Prix du Contrat

Le Prix du Contrat correspond au :

- prix de l'abonnement exprimé en €/mois qui évoluera conformément à l'article 6.3 ;
- prix de la Fourniture de gaz naturel, exprimée en €/kWh qui évoluera conformément à l'article 6.3.

Ces prix sont établis à partir de l'Utilisation faite par le Client de son Point de Livraison.

Le Prix du Contrat pourra inclure celui de toute prestation fournie à partir du Catalogue des Prestations du Gestionnaire du Réseau de Distribution. Le cas échéant, le Prix du Contrat inclut également les prestations contractualisées par le Client ou commandées en cours d'exécution du Contrat à Eni.

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. Les Prix y sont exprimés en HT et en TTC. Le Client peut également consulter cette grille tarifaire sur l'adresse <http://fr.eni.com>. La grille tarifaire est susceptible d'évolution (voir article 6.3 ci-après).

Lorsque l'offre choisie par le Client comporte un prix fixe, celui-ci est considéré comme ferme pendant la durée du Contrat.

6.3 - Évolution du Prix du Contrat

Outre les évolutions prévues dans les Conditions Particulières de Vente, Eni pourra appliquer au Prix du Contrat toute évolution économique qui résulte du respect des dispositions légales et réglementaires. Par exemple, en cas d'évolution des tarifs d'accès et d'utilisation des Réseaux ou d'évolution des Tarifs Réglementés de gaz naturel ou encore en cas d'augmentation des obligations en matière d'économies d'énergie, les Prix du Contrat, indiqués dans la grille tarifaire adressée au Client, sont susceptibles d'évolution qui s'appliquera de plein droit à tous les Contrats y compris ceux en cours d'exécution. Les évolutions des Tarifs d'accès et d'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 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 ou à l'adresse <http://fr.eni.com>.

6.4 - 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, le Prix du Contrat évoluera suivant un indice du marché du gaz naturel et Eni pourra en outre appliquer au prix et/ou à l'abonnement les évolutions réglementaires et tarifaires entrant en vigueur postérieurement à la disparition du tarif concerné. Eni informera le Client conformément à l'article 3.3. Le Client pourra alors résilier son Contrat dans les conditions de l'article 13.

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. Eni pourra alors appliquer à l'abonnement les évolutions tarifaires résultant d'évolutions légales et réglementaires et entrant en vigueur postérieurement à la disparition du tarif concerné.

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.

6.5 - Taxes et contributions

Les taxes applicables au Prix visé à l'article 6.2 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 TICGN (taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel). 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 de fourniture 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. Eni prévient le Client du moment où cet auto-relevé peut être fait.

Le Client peut également connaître la date de l'édition de sa prochaine facture sur sa dernière facture, afin de lui permettre de communiquer son auto-relevé de façon utile.

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 onzième 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.

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 facture ou par toute solution alternative proposée par Eni, par virement bancaire sur le compte d'Eni, par carte bancaire.

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 trente (30) 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° 2015-1823 du 30 décembre 2015 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 - Chèque énergie

Le chèque énergie est une aide au paiement des factures d'énergie du logement. Il est établi à votre nom. Il est attribué au regard de vos ressources et de la composition de votre foyer. Pour bénéficier du chèque énergie il est indispensable de déposer sa déclaration de revenus auprès des services fiscaux, même en cas de revenus faibles ou nuls. Vous n'avez pas d'autres démarches à faire pour ensuite recevoir le chèque énergie.

Pour payer vos factures d'électricité ou de gaz vous avez deux possibilités : i) vous envoyez votre chèque énergie à Eni, accompagné d'une copie d'une facture, d'un échéancier, etc. qui fait apparaître vos références client chez Eni ou alors ii) vous pouvez utiliser votre chèque énergie en ligne sur chequenergie.gouv.fr. Vous pourrez à cette occasion demander que le montant de votre chèque soit automatiquement déduit de votre facture pour les années à venir. Le chèque énergie n'est pas un chèque bancaire et vous ne pourrez pas l'encaisser auprès d'une banque.

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 1^{er} novembre de chaque année au 31 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 chèque énergie, 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

Conformément à la réglementation en vigueur, Eni et le Gestionnaire du Réseau de Distribution conservent chacun leurs responsabilités propres et distinctes vis-à-vis du Client, telles que décrites ci-dessous.

Chaque Partie au présent Contrat est responsable des dommages directs prévisibles, à l'exclusion donc 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.

11.1 - Responsabilité d'Eni à l'égard du Client

Eni a la responsabilité de fournir du gaz au Client dans le respect des présentes Conditions Générales de Vente. Le Client peut adresser toute réclamation à l'encontre d'Eni conformément aux stipulations de l'article 15.

11.2 - Responsabilité du Client à l'égard d'Eni

Le Client est responsable, notamment, du paiement de ses factures, de toute manipulation des dispositifs de Comptage, de l'exactitude des données transmises lors de l'auto-relevé et garantit Eni de son respect de la réglementation en vigueur en matière de sécurité des installations intérieures de 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, conformément à l'article 5.3 des présentes Conditions Générales.

11.3 - Responsabilité du Gestionnaire du Réseau de Distribution à l'égard du Client

Le Gestionnaire du Réseau est responsable, notamment, des dispositifs de mesure (sauf en cas de manipulation par le Client de ces dispositifs), de la qualité et de la continuité de l'alimentation en gaz et permettre un accès et une utilisation du Réseau Public de Distribution non discriminatoires.

A ce titre, le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du Gestionnaire du Réseau ainsi que pour tous les engagements pris par lui dans le Contrat de distribution. Pour les réclamations voir article 15.

11.4 - Responsabilité du Client à l'égard du Gestionnaire du Réseau Public de Distribution

Le Client est responsable du respect de ses obligations dans le cadre du Contrat de distribution.

11.5 - Responsabilité du Gestionnaire du Réseau Public de Distribution à l'égard du Fournisseur

Le Gestionnaire du Réseau est responsable à l'égard d'Eni de l'exécution des obligations mises à sa charge dans le Contrat Distributeur - Fournisseur. Il est également responsable du préjudice subi par Eni à la suite du non-respect de ses obligations à l'égard du Client.

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 l'article 1218 du Code civil.

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 contractuelles sera communiqué au Client par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, un (1) mois avant la date d'application envisagée. 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 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 avis de réception ;
- par Eni, dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 9
- 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 le ministère de l'Économie et des Finances : http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dqccrf/documentation/publications/depliants/gaz_electricite_2014.pdf ou sur le site internet mis en place par le Médiateur National de l'Énergie et la Commission de Régulation de l'Énergie : 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 - Service Consommateurs

En cas d'absence de réponse dans un délai de 30 jours ou de réponse insatisfaisante de la part du Service Client, le Client dispose également de la possibilité de faire appel au service Consommateurs d'Eni pour trouver une solution à sa réclamation. Les coordonnées du Service Consommateur d'Eni sont les suivantes : Eni Service Consommateurs TSA 60220 - 35507 VITRE CEDEX

15.6 - Médiateur de l'Énergie

Dès lors qu'un 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'Énergie. La saisine qui est facultative et gratuite, comporte tous les éléments utiles à son examen. Le Médiateur National de l'Énergie 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>.

15.7 - Modes judiciaires de règlement des litiges

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, en qualité de responsable de traitement, collecte et traite vos données à caractère personnel (les « Données ») conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « Règlement »).

Les Données sont utilisées à des fins de respect des lois et règlements, d'exécution du contrat ainsi qu'à des fins de communication et de prospection commerciales, le cas échéant avec le consentement de la personne concernée ou en conformité avec les intérêts légitimes d'Eni. Les Données collectées conditionnent la conclusion et l'exécution du contrat.

Eni donne accès à vos Données à ses services internes, à des sous-traitants ou des partenaires, aux établissements financiers, aux gestionnaires de réseau de distribution et aux tiers autorisés en vertu de dispositions légales ou réglementaires. Certaines Données pourront être transférées hors de l'Union Européenne dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité de ses Données et également d'un droit à la limitation du traitement de ses Données. Le client peut retirer son consentement à tout moment, lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement, et ce sans porter atteinte à la licéité du traitement, fondé sur le consentement et effectué avant le retrait de celui-ci. Ces droits peuvent être exercés par courrier électronique à l'adresse privacy@fr.eni.com.

Les Données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités ci-dessus mentionnées sans préjudice du respect d'autres obligations légales et réglementaires en vigueur.

Le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données pour toutes questions relatives au traitement de ses Données, y compris les réclamations, à l'adresse privacy@fr.eni.com. Par ailleurs, le client a la possibilité de faire ses réclamations auprès de la CNIL. La politique de confidentialité d'ENI concernant la protection de la vie privée des clients est accessible à l'adresse suivante <https://fr.eni.com/particuliers/politique-de-confidentialite>

16.3 - Démarchage commercial

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

Les Parties conviennent qu'en cas d'utilisation d'une signature électronique pour conclure le Contrat, celle-ci aura la même force probante qu'une signature manuscrite.

Par ailleurs, tous documents, toutes les notifications et/ou communications requises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du Contrat, pourront se faire soit par écrit manuscrit soit par des moyens électroniques adressées au destinataire et à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières de Vente.

Les Parties conviennent que tous les documents et leur contenu : données, informations, fichiers et tout autre élément échangés entre elles, constitueront des preuves recevables, valides, et ayant la force probante d'un acte sous seing privé quel que soit le support utilisé, électronique, numérique ou manuscrit.

Par conséquent, les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des documents échangés ou établis entre elles sous format électronique. Le Client s'engage à informer Eni en cas de modification de son adresse électronique.

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) Le Contrat de distribution ;
 - (iv) La grille tarifaire.
- (v) le cas échéant, les conditions générales de services associés d'Eni.

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 Éthique ») 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 États 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 Éthique 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 Éthique en version papier.