



Contrat Energie

Client Particulier

Client Professionnel*

Gaz en citerne

Matériel Propriété Primagaz, client ou tiers

Services

Avec ou sans compteur

*Contrat réservé aux clients professionnels ayant une consommation de gaz annuelle estimée inférieure ou égale à 3 tonnes à la date de la signature

Là où il fait bon vivre.



PRIMAGAZ

PRIMAGAZ - Société par actions simplifiée de 42 441 872 €
77 esplanade du Général de Gaulle - Tour Opus 12 - 92081 Paris La Défense cedex.

Nouvelle adresse à compter du 15 novembre 2022 :

100-110 esplanade du Général de Gaulle – Tour Cœur Défense – 92932 Paris La Défense cedex. - Tél. +33 970 808 708

542 084 454 RCS NANTERRE - SIRET 542 084 454 00611 - APE 4671 Z - www.primagaz.fr - serviceclient@primagaz.fr

Dans l'intérêt mutuel du client, ci-après dénommé « le Client » et de Primagaz, ci-après dénommée « PRIMAGAZ », les conditions générales et particulières annexées définissent les droits et obligations de chacun.

Selon les cas, PRIMAGAZ met à la disposition du Client un Stockage de gaz (avec ou sans compteur) ou bien le Client est propriétaire du Stockage, ou encore le Stockage a été mis à la disposition du Client par un tiers.

PRIMAGAZ assure l'exploitation du Stockage, selon les termes de l'arrêté du 20 novembre 2017 relatif à l'exploitation des équipements sous pression. Ainsi le Client propriétaire du Stockage confie à PRIMAGAZ l'exploitation du Stockage. Dans le cas où le Stockage appartient à un tiers, ce dernier a accepté que PRIMAGAZ prenne en charge son exploitation.

En conséquence, PRIMAGAZ effectue l'entretien et la maintenance réglementaire du Stockage et effectue les livraisons de propane. Le Client s'engage à réserver à PRIMAGAZ l'exclusivité de son approvisionnement en propane pendant la durée du contrat.

Par ailleurs, le Client souscrit à une offre de services en choisissant l'une des formules d'abonnement dans les conditions particulières.

Le Client reconnaît avoir reçu communication et pris connaissance d'une proposition commerciale de PRIMAGAZ.

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

CONDITIONS GÉNÉRALES

1 - Stockage et Compteur

1.1 Stockage mis à disposition par Primagaz

PRIMAGAZ assure la livraison et la mise en place d'un matériel de stockage aérien ou enterré muni de tous ses accessoires (ci-après dénommé le « Stockage »), dans un délai de 8 semaines à compter de la signature du contrat.

Ce délai pourra être augmenté en cas de difficultés particulières de mise en place du Stockage, après accord du Client ou en cas de demande expresse du Client. En cas de non livraison et non installation du Stockage du fait d'une demande ou d'une inaction du Client datant de plus de 12 mois, PRIMAGAZ se réserve le droit de fixer unilatéralement la date de livraison et d'installation dudit Stockage. Dans ces circonstances et en cas de refus persistant du Client, le contrat deviendra caduc et PRIMAGAZ procédera à la facturation des frais visés à l'article 6.5.

Le Stockage est la propriété de PRIMAGAZ et ne peut pas être vendu par le Client, ni saisi. PRIMAGAZ définit le type et l'emplacement du Stockage, en tenant compte des contraintes techniques et de la réglementation.

Sous réserve notamment, de la possibilité d'accès des matériels de chantier et de la nature du sous-sol, le Client peut choisir une des options de mise en place définies dans les conditions particulières (aérien ou enterré).

Les prix figurant dans les conditions particulières ne comprennent pas les éventuels surcoûts entraînés par la mise en œuvre de moyens techniques particuliers liés notamment à l'accessibilité de l'emplacement prévu pour le Stockage, à la nature du sous-sol ou de tout élément nécessitant des précautions particulières. Ces moyens particuliers seront facturés au Client sur devis accepté. A défaut d'accord sur le devis proposé, le Client aura la faculté d'annuler le contrat sans frais.

La mise en place d'un Stockage aérien comprend la mise en place standard « aérien » telle que définie dans le Livret des Services. La mise en place d'un Stockage enterré comprend la mise en place standard « enterrée » telle que définie dans le Livret des Services. Toutes prestations complémentaires vous seront proposées sur devis et/ou sont disponibles dans le Livret des Services.

Un plan d'implantation prévisionnel établi lors de la signature du contrat est suivi d'un plan définitif d'implantation réalisé par le prestataire de PRIMAGAZ le jour de la mise en place effective du Stockage, et signé par le Client.

Le Client doit obtenir les autorisations nécessaires à l'implantation du Stockage et doit s'assurer de l'accès des matériels standards de chantier nécessaires pour sa mise en place. A cet effet, PRIMAGAZ pourra fournir au Client des conseils et toute documentation utile. Le Client doit signaler à PRIMAGAZ la présence, dans le sous-sol, de toute canalisation, câble, fosse septique ou autre nécessitant des précautions particulières ou la mise à disposition de matériels particuliers. A défaut, la responsabilité de PRIMAGAZ ne sera pas engagée en cas de dommages causés lors de la mise en place du Stockage et/ou de la mise en place de canalisations enterrées entre le Stockage et le compteur le cas échéant.

Le Stockage est fixe et ne peut en aucun cas être déplacé ; seule PRIMAGAZ, ou son prestataire dûment mandaté, peut intervenir sur le Stockage.

L'implantation du Stockage ne doit pas être modifiée par le client. Par ailleurs, toute modification de l'environnement immédiat de la zone de stockage doit se faire dans le respect des règles décrites dans la notice de sécurité remise au client lors de la signature du contrat. PRIMAGAZ se tient à la disposition du Client pour tout conseil quant aux aménagements possibles.

Les matériels et installations situés en aval de l'organe de coupure du Stockage ou, le cas échéant, du Compteur, sont la propriété du Client qui en a l'entière responsabilité et en assure notamment l'entretien et si nécessaire le remplacement. Le cas échéant, sont cédés à titre gratuit la première détente et le limiteur de pression qui deviendront propriété du client à compter de la mise en service et dont le remplacement lui incombera (notamment pour cause de vétusté).

1.2 Compteur mis à disposition par PRIMAGAZ Un système de comptage et ses accessoires (ci-après dénommé le « Compteur »), destinés à mesurer la consommation d'énergie peut être adjoint au Stockage mis à disposition par PRIMAGAZ sous réserve de faisabilité technique. Ce système permet au Client d'être facturé en fonction de ses consommations d'énergie et non à chaque livraison de produit dans le Stockage.

Le Compteur est fixe; seule PRIMAGAZ, qui en reste toujours propriétaire, peut intervenir sur le Compteur et sur la canalisation reliant celui-ci au Stockage.

1.3 Stockage propriété Client ou tiers

Afin que PRIMAGAZ puisse assurer l'exploitation au sens de la réglementation, le Client propriétaire du Stockage doit adresser à PRIMAGAZ les copies des documents suivants. En cas de Stockage propriété tiers, le Client doit solliciter, du tiers propriétaire, la remise de ces mêmes documents à PRIMAGAZ :

- Certificat de la dernière inspection périodique,
- Dérogation de requalification pour un réservoir en régime sursitaire ou procès-verbal de requalification pour un réservoir en régime général,
- Dérogation de requalification de la soupape en régime sursitaire ou date de réalisation et autres marquages valides sur la soupape. Par ailleurs le Stockage devra être équipé de tous les accessoires prévus par la réglementation en vigueur (Arrêté Ministériel du 30 juillet 1979 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux stockages fixes d'hydrocarbures liquéfiés non soumis à la législation sur les installations classées ou des immeubles recevant du public) et comporter, pour être compatible avec les matériels PRIMAGAZ :
- Un double clapet de remplissage Ø 1" $\frac{3}{4}$ ACME mâle permettant le raccordement étanche de l'extrémité du pistolet de remplissage,
- Une jauge de niveau continu graduée en pourcentage, du volume en eau du réservoir,
- Un dispositif de contrôle du niveau maximal de remplissage à 85 % du volume en eau du réservoir,
- Un clapet de reprise liquide avec sortie femelle Ø 26 x 1,814 ISO permettant le branchement d'un robinet pousse clapet,
- Un ou plusieurs accessoires de sécurité (soupape pour les réservoirs aériens ou clapet de décharge pour les réservoirs enterrés) marqués des sigles CE et éventuellement NF, de la valeur de la pression de réglage, de la date (mois et année) de fabrication.

A défaut de communication de ces pièces ou suite à l'avis défavorable motivé du Service Technique de PRIMAGAZ à la lecture de ces documents, le contrat ne prendra pas effet.

Le Stockage doit être implanté conformément à la réglementation en vigueur, réglementation que PRIMAGAZ peut communiquer au Client sur simple demande.

PRIMAGAZ rappelle au Client que le Stockage est soumis à des obligations légales de sécurité en matière d'implantation (respect de distances réglementaires de sécurité de 1,5 mètres pour une citerne enterrée et de 3 mètres pour une citerne aérienne notamment), en matière d'entretien et maintenance, et à l'arrêté du 20 novembre 2017 en matière d'exploitation des

équipements sous pression (contrôle de la citerne pour le remplissage de gaz), qui sont à la charge du Client. Cette réglementation, mise à jour régulièrement par les autorités, implique en particulier l'obligation d'effectuer des inspections périodiques et des opérations de requalification périodique. Les obligations d'entretien et de maintenance du Stockage sont détaillées en annexe.

1.4 Accessibilité aux équipements

L'emplacement du Stockage et du Compteur doit rester dégagé et accessible à tout moment afin de permettre les livraisons de gaz ou les interventions, et doit respecter les normes de sécurité.

L'approvisionnement sera immédiatement suspendu, dans les cas suivants : non-conformité du Stockage ou de l'installation du fait du Client ; Stockage inaccessible à PRIMAGAZ par les moyens habituels, pour quelle que raison que ce soit du fait du Client ; état des routes d'accès à l'adresse de livraison rendant dangereuse la circulation des camions citerne. En outre dans les cas susvisés, si le problème résulte du fait du Client, les frais de remise en conformité de l'installation éventuels seront à la charge du Client. En cas d'impossibilité ou de refus de remise en conformité réglementaire, il sera procédé à la résiliation du contrat aux torts du Client.

En cas d'interdiction de passage des camions citernes édictée par les autorités administratives, il incombe au Client de demander les dérogations nécessaires au passage des camions standards pour la livraison de gaz. La non obtention de ces dérogations entraînera la suspension immédiate de l'approvisionnement, voire la résiliation du contrat à l'initiative du Client sans frais ni indemnité de part et d'autre si aucune solution alternative ne peut être trouvée.

1.5 Conformité et contrôle des installations

Le Client doit obtenir les autorisations éventuellement nécessaires pour la livraison de gaz. A la demande du Client, PRIMAGAZ peut lui fournir des conseils et toute documentation utile.

Si le Client n'a pas signalé à PRIMAGAZ la présence, dans le sous-sol, de toute canalisation, câble, fosse septique ou autre, la responsabilité de PRIMAGAZ ne sera pas engagée en cas de dommages causés lors des livraisons de gaz.

Après l'installation du Stockage par PRIMAGAZ ou un tiers, le Client doit faire effectuer par son installateur professionnel les travaux de raccordement du Stockage et, s'il y a lieu, du Compteur aux appareils d'utilisation, suivant les normes en vigueur. En outre, avant le premier remplissage du Stockage et l'ouverture du Compteur, PRIMAGAZ effectue les vérifications nécessaires.

De son côté, le Client devra remettre à PRIMAGAZ :

- Pour un Client particulier, le Certificat de Conformité d'Installation Intérieure (CCII) prévu par la réglementation en vigueur (arrêté du 23 février 2018 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustible et d'hydrocarbures liquéfiés situés à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leur dépendance), dûment renseigné, daté, signé, revêtu du cachet de l'installateur et visé par un organisme agréé par l'Administration compétente (ex : QUALIGAZ, DEKRA, COPRAUDIT). Conformément à cet arrêté, le Client s'engage à permettre à PRIMAGAZ le contrôle initial des installations intérieures, sans que cela engage la responsabilité de cette dernière.

- Pour un Client professionnel, les certificats de conformité et relevés d'essais, dûment établis par les entreprises ayant réalisé les installations. Le Client professionnel supportera le coût des contrôles réglementaires nécessitant le recours à des organismes privés ou agréés par

l'administration, ainsi que la charge de toutes prescriptions nouvelles imposées par la réglementation, dans l'intérêt de sa sécurité, et de celle des tiers.

Le Client s'engage à respecter les obligations légales d'entretien et de maintenance de l'installation lui appartenant et informe PRIMAGAZ dès que possible de tout dysfonctionnement du Stockage qu'il constaterait.

Toute mise en conformité, rendue nécessaire par une modification de la réglementation (hors réglementation portant sur le Stockage propriété de PRIMAGAZ) ou de l'installation intérieure initiale, sera à la charge du Client et un nouveau certificat devra être remis à PRIMAGAZ.

1.6 Sécurité et Interventions réglementaires

• Sécurité

Un service d'appel sécurité dépannage 24h/24h, 365 jours par an, dont le numéro figure sur les conditions particulières et dans le Livret des Services, est à la disposition du Client.

Le Client doit informer sans délai PRIMAGAZ de toute anomalie de fonctionnement et/ou de défectuosité du matériel ainsi que de tout évènement (notamment incendie, éboulement, inondation) pouvant impacter la sécurité autour du stockage.

• Inspection périodique

L'inspection périodique consiste dans le contrôle réglementaire du bon état du Stockage effectuée selon la périodicité prévue par la réglementation applicable.

PRIMAGAZ, en sa qualité d'exploitant du Stockage, effectue l'inspection périodique du Stockage qui est facturée conformément aux conditions particulières. Pour ce faire, le Client autorise PRIMAGAZ à accéder librement au Stockage, y compris en son absence.

• Requalification périodique

La requalification périodique est un contrôle décennal réglementaire du Stockage, permettant son maintien en service. Ce contrôle ne porte pas sur la conformité de l'implantation du Stockage dans son environnement.

PRIMAGAZ, en sa qualité d'exploitant du Stockage, effectue ce contrôle du Stockage qui est facturé conformément aux conditions particulières ou le cas échéant au livret des services.

Dans le cas de la mise en place par PRIMAGAZ d'un compteur, celui-ci fera l'objet d'un remplacement à sa date d'échéance réglementaire, selon les conditions contractuelles.

1.7 Achat d'un Stockage PRIMAGAZ

Le Client peut acheter à tout moment le Stockage PRIMAGAZ, à un prix défini en fonction de la valeur d'usage mentionnée dans le barème en vigueur, disponible sur la page du site : <https://www.primagaz.fr/particuliers/citernes/offres-services>. Le prix et les conditions de cette cession font l'objet d'un contrat de vente spécifique avec application de la garantie légale contre les défauts et les vices cachés.

2 - Energie

2.1 Nature

L'énergie fournie est du gaz propane. Le propane livré est conforme aux spécifications administratives et aux éventuelles normes professionnelles appliquées usuellement par les opérateurs.

2.2 Livraison du produit

La livraison du produit est effectuée les jours ouvrés (du lundi au vendredi, heures ouvrées) hors jours fériés et hors interdictions administratives de circulation. Elle est automatique ou sur commande. En cas de refus de livraison

ou de non accessibilité du Stockage le jour de la livraison, la responsabilité de PRIMAGAZ ne saurait être engagée notamment en cas de rupture gaz.

• Livraison automatique

La livraison automatique est le mode standard de livraison de PRIMAGAZ. Elle est réalisée à l'initiative de PRIMAGAZ, sur la base des consommations estimées ou observées.

Le Client accepte que PRIMAGAZ livre en dehors de sa présence et autorise de ce fait, l'accès permanent au Stockage y compris en son absence.

Ce mode de livraison automatique est adapté aux Clients utilisant le gaz pour le chauffage, la cuisson et l'eau chaude sanitaire et dont la consommation est régulière d'une année sur l'autre.

PRIMAGAZ se réserve le droit de passer le Client sur un mode de livraison sur commande s'il constate une irrégularité de sa consommation ou s'il n'a pas pu avoir accès pour effectuer la livraison en l'absence du Client. De même, le Client doit avertir PRIMAGAZ de toute modification d'installation ou de rythme de consommation pouvant avoir une incidence sur la fréquence des livraisons.

• Livraison sur commande

Le Client peut opter dans les conditions particulières pour un mode de livraison sur commande.

La livraison sur commande est plus adaptée aux Clients ayant un faible volume de consommation, en leur offrant la faculté de déclencher une livraison quand ils le souhaitent et donc l'opportunité d'une bonne gestion de leur trésorerie.

PRIMAGAZ recommande au Client de demander une livraison lorsque l'indicateur de niveau de gaz contenu dans le Stockage indique 30% de la capacité du Stockage.

Le délai de livraison est de 15 jours ouvrés à compter de la commande.

En cas de retard de livraison, le Client peut, sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts :

- notifier à PRIMAGAZ la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que cette dernière s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

- résoudre le contrat dans les conditions prévues à l'article L216-6 du Code de la consommation. Dans ce cas, PRIMAGAZ remboursera au Client la totalité des sommes versées au titre de la commande non livrée dans les délais, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Le mode de livraison sur commande donne lieu à la facturation de frais de livraison dont le montant varie en fonction de critères définis dans le Livret des Services accessible sur www.primagaz.fr, Espace Clients, à savoir la quantité commandée, la saison et le délai de livraison demandé. Le Client peut en effet choisir un délai de livraison plus court, service payant dont le tarif en vigueur figure dans le Livret des Services.

3 - Durée - Condition suspensive - Force Majeure

Droit de substitution

3.1 - La durée du contrat est indiquée dans les conditions particulières, étant précisé qu'elle ne peut être supérieure à 5 ans. Le contrat prend effet à compter du jour de sa signature ou à la date d'effet précisée dans les conditions particulières.

Un mois avant le terme autorisant le rejet de la reconduction tacite du contrat, PRIMAGAZ informe le Client par écrit de la possibilité de ne pas reconduire le contrat et d'y mettre fin par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception,

moyennant le respect d'un préavis de trois mois. A défaut de retour du Client, le contrat sera renouvelé pour une durée indéterminée avec faculté, pour chacune des parties, d'y mettre fin à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de 3 mois.

Article L215-1 du Code de la consommation : « *Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.*

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de la transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de la résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

Article L215-2 du Code de la consommation : « *Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.*

Article L215-3 du Code de la consommation : « *Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.* »

Article L241-3 du Code de la consommation : « *Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.* »

3.2 - Le contrat ne prendra effet que sous la condition suspensive de la possibilité d'implanter le Stockage et d'y accéder par les camions de livraison. En outre, le Client devra justifier, par tout moyen (notamment état des lieux d'entrée, attestation de propriété...), de sa titularité des locaux à approvisionner en gaz.

3.3 -En cas de force majeure ou de cause indépendante de la volonté de PRIMAGAZ (intempéries, empêchement de circulation ou impossibilité d'accès pour la livraison de gaz, etc...) revêtant les caractères de la force majeure, PRIMAGAZ pourra être amenée à différer et/ou modifier l'exécution de ses obligations. Si l'évènement se poursuit pendant plus de deux mois et empêche l'exécution normale du contrat, chacune des parties pourra demander la résiliation du contrat, sans que cela donne lieu à une indemnité spécifique.

3.4 - PRIMAGAZ se réserve la faculté de transférer les droits et obligations découlant du présent contrat, à titre provisoire ou définitif, à toute personne physique ou morale qu'elle désignera.

3.5 - PRIMAGAZ peut demander au Client la constitution d'un dépôt de garantie qui, sauf stipulation spécifique mentionnée dans les conditions particulières, est égal au montant valorisé au jour de la signature du contrat, de la consommation estimée pendant les trois (3) mois de période hivernale.

Ce dépôt de garantie sera constitué dans les cas suivants :

- si le Client a eu, dans les douze (12) mois précédant sa date de contractualisation, un ou plusieurs incidents de paiement non justifié au titre d'un autre contrat Energie conclu avec PRIMAGAZ en cours d'exécution ou résilié depuis moins de six (6) mois ;
- si le Client Professionnel présente un risque avéré de défaut de paiement ;
- en cas d'incident de paiement non justifié et répété, au cours de l'exécution du contrat.

Si le dépôt de garantie n'est pas constitué par le Client dans un délai de dix

(10) jours à compter de la demande de PRIMAGAZ, le contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 4.2, sans indemnisation du Client. Le dépôt de garantie sera versé par le Client par virement ou carte bancaire. Le dépôt de garantie n'exonère pas le Client de ses obligations de paiement au titre du contrat. Les sanctions prévues au contrat restent applicables en cas d'incident de paiement constaté.

Le dépôt de garantie ne portera pas intérêts. Le remboursement du dépôt interviendra dans les 30 jours suivant l'édition du solde de tout compte du contrat sous réserve du paiement des sommes dues par le Client.

4 - Résiliation anticipée du contrat

4.1 Pour les Clients particuliers, en cas de résiliation du contrat par le Client ou aux torts du Client, avant la mise en place du Stockage par PRIMAGAZ et après l'expiration du délai légal de rétractation, des frais d'annulation du contrat, dont le montant est précisé dans les conditions particulières, seront facturés.

Pour les Clients professionnels, en cas de résiliation du contrat par le Client ou aux torts du Client, avant la mise en place du Stockage par PRIMAGAZ, des frais d'annulation du contrat, dont le montant est précisé dans les conditions particulières seront facturés.

En cas de résiliation du contrat par le Client, particulier comme professionnel, après la mise en place du Stockage par PRIMAGAZ, outre les frais définis à l'article 5 ci-après, des frais de résiliation anticipée dégressifs dont le montant est indiqué dans les conditions particulières seront facturés.

4.2 En cas d'inexécution par l'une des parties des obligations mises à sa charge, l'autre partie aura la faculté de se prévaloir d'une résiliation de plein droit du présent contrat, 30 jours après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés à la partie défaillante. En outre, des frais de résiliation anticipée dégressifs, dont le montant est indiqué dans les conditions particulières, seront payés par la partie défaillante.

Dans ce cadre, PRIMAGAZ se réserve la faculté de résilier, de plein droit, le présent contrat en cas, notamment, de non-conformité de l'installation imputable au Client ; modification de l'installation par le Client sans autorisation préalable de PRIMAGAZ et présentant un risque pour la sécurité ou non-présentation des documents visés à l'article 1.5 ; cession du bien immobilier ; non-respect de la réglementation en vigueur, notamment des règles de sécurité ; non-respect de la clause d'approvisionnement exclusif ; impossibilité persistante d'accéder au Stockage par véhicule citerne standard du fait du Client ; non obtention par le Client de la dérogation de passage ; un état persistant des routes d'accès à l'adresse de livraison rendant dangereuse la circulation des camions citerne ; refus

persistants et injustifiés de livraison ; non-paiement d'une facture à son échéance.

En cas d'impératifs de sécurité, le délai du préavis de résiliation pourra être ramené à 8 jours, voire être immédiat.

5 - Fin du contrat

A la fin du contrat, toute somme non payée devient immédiatement exigible. Dans le cas de présence d'un Compteur, l'occupant du logement concerné doit fournir un relevé de l'index afin de permettre l'arrêté des comptes (exemple : état des lieux de sortie, relevé constaté par notaire...). A défaut de fourniture de cet index, PRIMAGAZ déterminera au vu de l'historique de consommation l'index faisant foi pour l'arrêté des comptes.

A l'échéance du contrat, le Stockage propriété de PRIMAGAZ peut être repris par PRIMAGAZ, neutralisé par PRIMAGAZ ou vendu dans les conditions de l'article 1.7.

Si le Stockage est propriété du Client ou d'un tiers, PRIMAGAZ restitue au Client, ou au tiers, l'ensemble des documents visés à l'article 1.2 et 1.5 afin qu'il reprenne l'exploitation du Stockage.

A la fin du contrat, les frais mentionnés ci-dessous, seront à la charge du Client. Le montant de ces frais est indiqué dans les conditions particulières.

Le prix est déterminé à partir du barème en vigueur à la date de signature du contrat, et est sujet à variation conformément à l'article 6.1.

5.1 Reprise du Stockage propriété de PRIMAGAZ et/ou du Compteur :

Dans tous les cas, que le contrat soit à échéance ou non, la reprise du Stockage et/ou du Compteur, fait l'objet du règlement par le Client des frais d'enlèvement inscrits aux conditions particulières, couvrant : les frais d'approche, de démontage du Stockage, de fouille et de grutage pour les Stockages enterrés, de retour sur entrepôt et le cas échéant des frais d'enlèvement du Compteur, inscrits également aux conditions particulières.

Les frais liés au recours à des moyens particuliers seront facturés au Client sur devis accepté.

Dans tous les cas de reprise de son matériel, PRIMAGAZ n'est pas tenue de remettre les lieux en état (notamment comblement de l'éventuel trou par des terres végétales, engazonnement...)

PRIMAGAZ pourra reprendre possession des matériels lui appartenant en s'adressant, si besoin est, au Juge des Référés, en vue d'obtenir une ordonnance l'autorisant à accéder au matériel et à en opérer la reprise.

5.2 Neutralisation d'un Stockage propriété de PRIMAGAZ

Sur demande du Client acceptée par PRIMAGAZ, ou s'il est impossible d'accéder par des moyens standards au Stockage pour en effectuer le retrait ou que le retrait entraîne des dégradations ou des coûts disproportionnés, PRIMAGAZ procédera à la neutralisation du Stockage. Les frais de neutralisation du Stockage figurent dans les conditions particulières. Le Client mettra à disposition de PRIMAGAZ à ses frais, l'eau et l'électricité, nécessaires aux opérations de neutralisation. Le Stockage neutralisé est rendu impropre au stockage du gaz propane. En cas de citerne propriété PRIMAGAZ, le Stockage devient alors la propriété du Client moyennant la facturation de sa valeur nette comptable. Un contrat séparé portant notamment sur les modalités techniques des opérations de neutralisation et le cas échéant sur la cession du Stockage, sera signé avec le Client.

5.3 Reprise du gaz (si Stockage propriété de PRIMAGAZ)

En cas de cessation du contrat pour quelle cause que ce soit, et en cas de reprise du Stockage ou de neutralisation du Stockage,

le Client s'engage à restituer à PRIMAGAZ un Stockage vide. A défaut, PRIMAGAZ procède à la reprise du gaz contenu dans le Stockage et facture au Client les frais de reprise gaz tels que définis dans les conditions particulières.

Le cas échéant, PRIMAGAZ remboursera au Client le gaz repris au même prix que celui facturé et payé lors de la dernière livraison. Ce remboursement ne s'applique pas aux Clients Compteur.

5.4 Reprise du Stockage Propriété client ou Tiers

La reprise du Stockage et/ou du gaz acquitté ne sera pas la responsabilité de PRIMAGAZ qui pourra néanmoins sur demande du Client, lui communiquer le nom d'un prestataire habilité auprès duquel il pourra librement et à sa charge faire appel.

6 - Prix

6.1 Stipulations générales régissant les prix et leurs variations

Les prix applicables sont ceux figurant dans les conditions particulières, le barème applicable à la date de signature du contrat et le Livret des Services en vigueur au jour de la commande.

Le Client peut à tout moment connaître l'état actualisé de l'ensemble des prix en se connectant sur le site Internet www.primagaz.fr ou sur son Espace Client, ou en appelant le numéro 0970 808 708 (numéro non surtaxé).

Sauf lorsque les conditions générales ou particulières en disposent autrement, les prix, abonnements, frais, barèmes sont sujets à variation, à la discrétion de PRIMAGAZ, en considération notamment de l'évolution du prix des matières premières, du cours du propane sur les marchés internationaux, de la parité euro/dollar et des coûts, notamment industriels et logistiques, supportés par PRIMAGAZ, et sont indexés notamment sur la base de l'indice CNL Distribution avec Conducteurs et Carburants publié par la Chambre des Loueurs et Transporteurs Industriels (CLTI), de l'indice du coût horaire du travail.

Conformément à l'article L.224-22 du code de la consommation, le Client est informé de toute modification contractuelle, avec un préavis d'un mois, par email à l'adresse communiquée par le Client ou par SMS ou, sur demande, par courrier postal.

En cas de désaccord sur les modifications contractuelles, le Client peut dans un délai de trois mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification, résilier le contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement. Il est entendu que l'ensemble des frais de fin de contrat (enlèvement ou neutralisation du Stockage, reprise du gaz) tels que prévus dans les conditions particulières restent à la charge du Client. La résiliation sera effective trois mois après la réception du courrier de résiliation, les conditions de prix antérieures seront applicables pendant le préavis. En outre le Client durant ce préavis reste redevable des abonnements et autres services contractuels.

Les prix sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature, notamment TICPE, actuels ou futurs, supportés ou dus par PRIMAGAZ en application de la réglementation. Toute modification des taxes, impôts, charges ou contributions sera immédiatement applicable de plein droit aux contrats en cours.

6.2 Prix de l'abonnement et des services

La mise à disposition et l'exploitation du Stockage par PRIMAGAZ donne lieu au paiement d'un abonnement inscrit aux conditions particulières.

Le montant de l'abonnement est indexé notamment sur la base de l'indice CNL Distribution avec Conducteurs et Carburants

publié par la Chambre des Loueurs et Transporteurs Industriels (CLTI), de l'indice du coût horaire du travail. Ce montant pourra être révisé une fois par an, en fonction des derniers indices connus à cette date.

Les abonnements sont payés d'avance. Dans le cas d'une résiliation du contrat du fait ou pour faute du client, la période de facturation commencée est due et ne donnera pas lieu à un remboursement au prorata, sauf si la période entamée est inférieure à la moitié de la période facturée.

- **Mise à disposition d'un Stockage sans Compteur** La mise à disposition du Stockage donne lieu au paiement du montant inscrit dans les conditions particulières et facturé annuellement au Client.
- **Mise à disposition d'un Stockage avec Compteur**

La mise à disposition d'un Compteur donne lieu à la facturation d'un abonnement Compteur, inscrit aux conditions particulières, intégrant le cas échéant la mise à disposition du Stockage et facturé au Client bimestriellement (tous les 2 mois).

En application de l'abonnement souscrit aux conditions particulières, PRIMAGAZ assure un ensemble de services spécifiques définis dans le Livret des Services. L'abonnement ne couvre pas les interventions et réparations pour lesquelles le Client serait à l'origine du dysfonctionnement. Les services peuvent aussi être fournis au cas par cas, sur demande du Client, et seront facturés conformément aux prix indiqués dans le Livret des Services en vigueur.

6.3 Prix de l'énergie

Le prix de l'énergie indiqué dans les conditions particulières est déterminé à partir du barème PRIMAGAZ en vigueur à la date de signature du contrat. Le prix de l'énergie inclut également les coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie (CEE) en application des articles L221-1 et suivants du code de l'énergie. Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, Primagaz pourra répercuter de plein droit au Client dans son prix les évolutions législatives ou réglementaires du volume des obligations d'économie d'énergie qui lui sont imposées. Le complément de volume d'obligation sera calculé en prenant la moyenne de l'évolution du niveau d'obligation de production de CEE classique et de CEE précarité, et sera valorisé sur la base du prix moyen mensuel pondéré de cession des CEE calculé à partir des « indices spot » disponibles publiés par EMMY sur les mois M-4 à M-2, M étant le mois d'entrée en vigueur de ladite évolution. Le complément de prix calculé s'ajoutera alors automatiquement au prix contractuel en vigueur. Si les indices spot EMMY venaient à disparaître, ou étaient indisponibles, leur sera substituée la référence la plus proche existante et permettant de maintenir l'équilibre économique du contrat.

L'estimation de consommation annuelle indiquée dans les conditions particulières est réalisée par PRIMAGAZ en fonction des indications que le Client a fournies, et ne constitue en aucun cas un engagement contractuel.

L'approvisionnement est assuré par un véhicule citerne équipé de moyens de dépotage et de comptage, contrôlés annuellement par un organisme agréé par la DREAL. La conversion volume/poids est calculée conformément à la table officielle de conversion.

CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ : En l'absence de compteur, la propriété du gaz livré et contenu dans le Stockage n'est transmise qu'après parfait encaissement de la facture par PRIMAGAZ. En présence de compteur, le gaz

contenu dans le Stockage reste la propriété exclusive de PRIMAGAZ.

- **Prix sans Compteur**

La fourniture d'énergie est consentie suivant le barème en vigueur au jour de la commande.

Le mode de livraison sur commande donne lieu à la facturation et au règlement de frais de livraison qui varient en fonction de critères définis dans le Livret des Services, à savoir du délai de livraison demandé, de la quantité commandée et de la saison.

Si la quantité livrée est différente, du fait du Client, de la quantité commandée, alors le Client doit payer les frais de livraison correspondant à la quantité livrée.

Quel que soit le mode de livraison retenu, le Client est facturé lors de chaque livraison de produit dans le Stockage sur la base de la tranche de barème qui lui est applicable. Celle-ci est définie en fonction de la consommation annuelle réelle du Client et revue annuellement.

En cas de nouvelle installation et pour la première livraison, le prix de l'énergie indiqué dans les conditions particulières est garanti de toute hausse pendant une durée de 3 mois après la date de signature ou la date d'effet du contrat, sauf mention différente inscrite aux conditions particulières.

A chaque livraison, un ticket volucompteur, émis par un dispositif certifié, est mis à la disposition du Client, pour permettre l'émission de la facture correspondante.

- **Prix avec Compteur**

L'énergie consommée est facturée bimestriellement (tous les 2 mois) en kWh, sur relevé réel ou estimation de la consommation, selon le barème applicable pendant la période de consommation. En cas de modification du barème entre deux facturations, la facture sera établie « prorata temporis » sur la base de l'ancien et du nouveau tarif (sous réserve des stipulations figurant ci-avant).

En cas de défectuosité du Compteur ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations du Client, une rectification de facturation sera établie en comparaison avec des périodes similaires de consommation. A défaut, la quantité d'énergie consommée sera déterminée par analogie avec celle de Clients présentant des caractéristiques de consommation comparables.

Lors de la mise en service du Compteur (relevé ouverture), l'index est reporté sur la fiche d'installation signée par le Client et PRIMAGAZ. La fréquence des relevés du Compteur est laissée à l'initiative de PRIMAGAZ.

Il est néanmoins conseillé au Client de communiquer à PRIMAGAZ, tous les 2 mois, 10 jours avant l'émission de la facture bimensuelle, un relevé d'index via son Espace Client, par courrier ou par téléphone au 0970 808 708.

Toute contestation de facturation devra être accompagnée de tous les éléments de nature à justifier sa réclamation et notamment un relevé d'index daté. L'éventuelle régularisation interviendra lors de la facturation suivante. Ladite réclamation n'exonère pas le Client de payer l'intégralité de la facture contestée dans les délais contractuels définis.

La mise en service de l'accès à l'énergie au Compteur suppose le paiement de frais d'ouverture du Compteur inscrits aux conditions particulières, au même titre que les frais de fermeture du Compteur facturés en fin de contrat ou en cas de défaut de paiement.

6.4 Prix de la mise en place des équipements

• Mise en place d'un Stockage

Le montant des frais de mise en place du Stockage, déterminé en fonction de l'option que le Client a choisi, est indiqué dans les conditions particulières.

Le montant des frais de mise en place du Stockage ne comprend pas le surcoût entraîné par des moyens techniques particuliers, liés notamment à la nature du sous-sol ou à l'accessibilité à l'emplacement prévu pour le Stockage, qui sera facturé au Client sur devis accepté. A défaut d'accord sur le devis proposé, le client aura la faculté d'annuler le contrat sans frais. Dans l'hypothèse où des difficultés techniques particulières seraient découvertes après le commencement des travaux et sauf instruction contraire de la part du Client, formulée par écrit, PRIMAGAZ procéderait à la remise à niveau de la fouille avant de lui proposer un devis.

• Mise en place d'un Compteur sur Stockage propriété PRIMAGAZ

Pour les Clients particuliers, les frais de mise en place du Compteur après l'installation initiale du Stockage seront facturés au Client au tarif indiqué dans le Livret des Services à la date de la demande de mise en place.

Pour les Clients Professionnels, la mise en place d'un compteur donne lieu dans tous les cas au paiement des frais de mise en place prévus dans les conditions particulières.

Le gaz présent dans le Stockage à la date de mise en place du Compteur, sera remboursé au Client sur la base du prix facturé lors de la dernière livraison, sous réserve que le Client soit à jour de ses règlements de facture. En cas de retrait du Compteur en cours de vie du contrat le gaz présent dans le Stockage sera facturé au Client sur la base du prix convenu au contrat.

6.5 Frais divers

• Frais de déplacement sans suite

L'absence du Client à un rendez-vous convenu avec PRIMAGAZ donnera lieu à la facturation de frais de déplacement sans suite, tels que définis dans le Livret de Services.

• Frais au terme du contrat

Les frais de pompage du gaz avant enlèvement du Stockage, de reprise du Stockage, de neutralisation du Stockage, et de retrait du Compteur sont précisés dans les conditions particulières. Les prix figurant dans les conditions particulières ne comprennent pas les éventuels surcoûts entraînés par la mise en œuvre de moyens techniques particuliers, liés notamment à l'accessibilité du Stockage. Ces moyens particuliers seront facturés au Client sur devis accepté.

Leur prix est sujet à variation selon indexation par application à parts égales, de l'indice du coût horaire du travail révisé tous salariés gaz, électricité, vapeur, air conditionné, publié par l'INSEE et de l'indice CNL Distribution avec Conducteur et Carburant publié par la Chambre des Loueurs et Transporteurs Industriels (C.L.T.I).

Ces montants sont révisés en janvier de chaque année, en fonction des derniers indices connus au 31 octobre de l'année précédente. En cas de suppression de l'un de ces indices, la formule reçoit application avec l'indice subsistant et l'indice remplaçant, ou à défaut d'indice remplaçant, avec l'indice subsistant pris en totalité.

Les frais de remise en état, d'apport de terre pour remblaiement pour les Stockages enterrés, de finition de l'engazonnement ou du dallage éventuel sont à la charge du Client.

• **Frais d'annulation ou de résiliation anticipée du contrat Pour les Clients particuliers**, les frais d'annulation, après le délai légal de rétractation et avant la mise en place du Stockage, ainsi que les frais dégressifs de résiliation anticipée du contrat,

mentionnés à l'article 4, sont indiqués dans les conditions particulières. Ces frais ne sont pas soumis à variation.

Pour les Clients professionnels, les frais d'annulation du contrat ainsi que les frais dégressifs de résiliation anticipée du contrat mentionnés à l'article 4 sont indiqués dans les conditions particulières.

Le paiement des factures relatives à ces frais sera exigible immédiatement, sans possibilité d'échelonnement, sauf accord préalable écrit de PRIMAGAZ.

7 - Paiement

Les factures sont payables comptant, en une seule fois, à réception et sans escompte, suivant le mode de paiement défini dans les conditions particulières (chèque, virement, TIP, prélèvement automatique).

Le Client particulier peut opter pour la mensualisation de son budget annuel par prélèvement automatique. Une régularisation annuelle sera effectuée afin d'ajuster la différence entre les règlements reçus et les montants facturés sur la même période. PRIMAGAZ établira un échéancier de paiements mensuels sur la base de la consommation annuelle constatée, estimée ou communiquée par le Client. PRIMAGAZ pourra réviser le montant des mensualités prélevées en fonction de la consommation effective et de l'évolution du barème si un écart notable avec les prévisions initiales est constaté.

En cas de défaut de paiement non justifié d'une facture à son échéance, des pénalités de retard seront calculées à compter de la réception d'une lettre de relance adressée en recommandé avec accusé de réception et jusqu'au jour du règlement de ladite facture, au taux de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont payables comptant sans échelonnement possible.

Si une erreur de facturation était constatée, PRIMAGAZ procèdera à la compensation avec les sommes dues par le Client, ou en l'absence de somme due par le Client, au remboursement du montant qu'elle aurait trop perçu. Pour les Clients professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 € par facture impayée sera également due à PRIMAGAZ, sans besoin d'une mise en demeure. En cas de frais de recouvrement supérieurs à cette indemnité forfaitaire de 40 €, PRIMAGAZ se réserve la possibilité de réclamer une indemnité complémentaire au Client.

Le Client professionnel s'engage à prévenir immédiatement PRIMAGAZ en cas d'ouverture à son encontre d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire. Dans ces hypothèses, l'approvisionnement se fera uniquement sur commande, après paiement et parfait encaissement sur facture pro forma.

En cas de non-paiement des sommes dues, PRIMAGAZ se réserve la possibilité de demander la constitution de garanties ou, après avertissement écrit, de suspendre l'exécution de ses prestations, et notamment de ses livraisons en procédant, le cas échéant, à la fermeture du Compteur et ce, jusqu'à l'encaissement de l'intégralité de la créance due. Les abonnements dus pendant cette période, ainsi que les frais de fermeture et de réouverture du Compteur, sont à la charge du Client. En outre, à tout moment en cours de contrat, en cas de retards ou d'incidents de paiement répétés, après avertissement écrit et un préavis d'un mois, PRIMAGAZ peut subordonner l'exécution de ses obligations à une modification des délais de paiement et/ou des modes de paiement.

8 - Mise en vente ou en location du bien immobilier

Cession ou mise en gérance

8.1 Mise en vente

Si le Client, propriétaire ou non du Stockage, cède son bien immobilier, il doit communiquer à PRIMAGAZ, par écrit et dans un délai de 30 jours minimum avant la date du transfert de propriété, les informations relatives au nouvel acquéreur.

En cas de Stockage propriété de PRIMAGAZ, ce Stockage mis à disposition par PRIMAGAZ ne peut faire l'objet d'une cession avec le bien immobilier. L'existence du contrat souscrit avec PRIMAGAZ, doit impérativement être signalée et la copie du contrat communiquée au Notaire chargé de la vente du bien immobilier, sous peine d'engager la responsabilité du Client ou, en cas de décès, ses successeurs ou ayants-droits. Lors de la signature de l'acte de transfert de propriété, le Notaire doit obtenir un engagement écrit du nouveau propriétaire confirmant qu'il garantit l'accès de PRIMAGAZ au Stockage notamment pour en assurer la maintenance réglementaire jusqu'à la conclusion d'un contrat entre le nouveau propriétaire et PRIMAGAZ ou jusqu'à la restitution ou la cession du Stockage si le nouveau propriétaire ne souhaite pas conclure un contrat d'approvisionnement avec PRIMAGAZ. Cet engagement est adressé à PRIMAGAZ par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de décès, il appartient aux successeurs ou ayants-droits d'avertir immédiatement PRIMAGAZ. A défaut de réception de cette information, la responsabilité de Primagaz ne pourra être engagée en cas de livraisons postérieures à la vente ou à la succession, le propriétaire signataire du contrat initial ou les successeurs ou ayants-droits restant alors débiteurs de toutes les obligations stipulées au contrat initial. Les frais d'abonnement et ceux liés à la maintenance et à l'entretien du Stockage continuent d'être facturés.

La cession du bien immobilier constitue un motif légitime de rupture du contrat.

Le propriétaire du bien immobilier fait son affaire de la liquidation des comptes avec son successeur, notamment en ce qui concerne les conditions d'utilisation du gaz restant dans le Stockage, sauf dans le cas de présence d'un Compteur. Dans ce cas, un relevé est établi afin de permettre l'arrêt des comptes et PRIMAGAZ facture les frais de fermeture du Compteur au propriétaire.

En l'absence de contrat d'approvisionnement conclu entre le nouveau propriétaire et PRIMAGAZ, l'ensemble des frais de repompage et reprise Stockage facturés par PRIMAGAZ seront dus par le Client.

8.2 Mise en location

Dans le cas d'une location du bien, le locataire et le propriétaire souscrivent chacun un contrat avec PRIMAGAZ.

Le Client locataire des lieux où seront effectuées les livraisons de gaz indique à PRIMAGAZ, dans les conditions particulières, le nom et l'adresse du propriétaire. Le contrat souscrit par le locataire est alors conclu sous la condition suspensive de l'accord exprès du propriétaire. En cas de refus de celui-ci, le contrat n'entre pas en vigueur.

Les frais liés à la mise en place du Stockage sont facturés au propriétaire. L'énergie ainsi que l'abonnement et les autres frais sont facturés au locataire.

Le propriétaire du bien s'engage, en outre, à informer PRIMAGAZ du départ de son locataire, par écrit et dans un délai de 15 jours avant le départ de ce dernier et à fournir à PRIMAGAZ, dès qu'il en aura connaissance, les coordonnées du nouveau locataire.

Lors de la signature du contrat de location avec le nouveau locataire, le propriétaire et le cas échéant la personne chargée de la rédaction de l'acte devront obtenir du nouveau locataire, sous peine d'engager leur responsabilité, un engagement écrit confirmant que le nouveau locataire garantit l'accès de PRIMAGAZ au Stockage notamment pour en assurer la maintenance réglementaire jusqu'à la conclusion d'un contrat entre le nouveau locataire et PRIMAGAZ ou jusqu'à la restitution ou la cession du Stockage si le nouveau locataire ne souhaite pas conclure un contrat d'approvisionnement avec PRIMAGAZ et communiquer cet engagement écrit à PRIMAGAZ à sa demande. Dès connaissance du départ du locataire, PRIMAGAZ suspend les livraisons de gaz, sauf avis écrit du propriétaire.

En l'absence de Compteur, le propriétaire fait son affaire de la liquidation des comptes entre les locataires sortant et entrant, notamment en ce qui concerne la valeur du gaz restant.

Dans le cas d'une facturation au Compteur, un relevé de fermeture est établi afin de permettre l'arrêt des comptes (facturation de l'énergie et des frais de fermeture du Compteur). En tout état de cause, à compter du 1^{er} mois suivant le départ du locataire et à défaut de régularisation d'un contrat avec un nouveau locataire, l'abonnement Compteur est facturé au propriétaire ainsi que l'énergie consommée le cas échéant.

En l'absence d'information par le propriétaire du bien du départ de son locataire puis, le cas échéant, de l'arrivée d'un nouvel occupant du bien, l'énergie consommée et les abonnements mensuels seront dus par le propriétaire.

Dans le cas d'une facturation au Compteur pour un bien pour lequel PRIMAGAZ n'aurait pas reçu dans un délai de 4 mois les coordonnées du nouveau locataire, PRIMAGAZ se réserve le droit, après mise en demeure du propriétaire de payer les sommes dues et sauf avis écrit de celui-ci, de procéder à la fermeture physique du Compteur. Les frais de fermeture seront facturés au propriétaire du bien. Si le Compteur était fermé alors qu'un locataire non-déclaré occupe le bien, PRIMAGAZ ne saurait être tenu pour responsable de l'absence de fourniture pour le dit-occupant.

8.3 Cession et mise en gérance pour les Clients professionnels

Si le Client cède ou met en gérance son fonds de commerce, il doit communiquer à PRIMAGAZ, par écrit et au moins 10 jours avant la cession ou la mise en gérance, les informations relatives au cessionnaire/successeur.

Le Stockage, ses Accessoires, le Compteur, et le Gaz, s'ils sont propriété de PRIMAGAZ, ne peuvent pas faire l'objet d'une cession avec le bien immobilier ou le fonds de commerce et sont incessibles et insaisissables.

L'existence des contrats souscrits avec PRIMAGAZ doit impérativement être signalée et la copie du contrat communiquée au cessionnaire/successeur et le cas échéant à la personne chargée de l'acte. Lors de la signature de l'acte, le cessionnaire et le cas échéant la personne chargée de l'acte devront obtenir, sous peine d'engager leur responsabilité, un engagement écrit du cessionnaire/successeur confirmant qu'il garantit l'accès de PRIMAGAZ au Stockage pour en assurer la maintenance réglementaire jusqu'à la conclusion d'un contrat entre le cessionnaire/successeur et PRIMAGAZ ou jusqu'à la restitution ou la cession du Stockage si le cessionnaire/successeur ne souhaite pas conclure un contrat d'approvisionnement avec PRIMAGAZ et adresser cet engagement écrit à PRIMAGAZ par lettre recommandée avec accusé de réception.

PRIMAGAZ s'engage à ne pas facturer les frais de retrait du Stockage, du Compteur et des Accessoires, dans le cas d'une

poursuite de la relation avec le cessionnaire/successeur, avec lequel PRIMAGAZ aura signé un contrat d'approvisionnement.

9 - Responsabilités - Assurances - Garanties

La responsabilité civile de PRIMAGAZ est couverte pour tous les sinistres pour autant qu'elle puisse être retenue au regard des lois et règlements en vigueur.

Il appartient au Client de souscrire une assurance afin de couvrir tous les cas où sa responsabilité pourrait se trouver engagée et d'informer immédiatement PRIMAGAZ de tout sinistre ou incident.

PRIMAGAZ indemnisera le Client de tout dommage ayant pour origine directe un manquement de sa part, notamment un retard de livraison avéré, sur présentation de justificatifs. PRIMAGAZ est tenue des défauts de conformité du gaz fourni au contrat dans les conditions prévues par les articles L217-3 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions de l'article 1641 et suivants du Code civil.

La garantie légale de conformité peut être actionnée par le Client dans le cas où le gaz livré ne correspondrait pas aux critères énoncés par les articles L217-4 et L217-5 du Code de la consommation.

La garantie légale relative aux défauts de la chose vendue peut être actionnée par le Client dans le cas où le gaz livré serait impropre à l'usage auquel on le destine ou bien serait la cause d'une dégradation des appareils qu'il alimente.

Garantie légale de conformité : Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au Client droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le Client demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le Client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le Client, notamment lorsque le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le Client a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Garantie légale contre les vices cachés : Le Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Dans le cas où le Client voudrait mettre en œuvre l'une de ces garanties légales, il devra informer PRIMAGAZ du problème rencontré avec le gaz fourni, par mail avec accusé de réception à l'adresse serviceclients@primagaz.fr, par téléphone au numéro d'appel 0970 808 708 ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à PRIMAGAZ Service Client, Tour Opus 12, 77 esplanade du Général de Gaulle, CS 20031, 92914 Paris La Défense Cedex. *Nouvelle adresse à compter du 15 novembre 2022 : 100-110 esplanade du Général de Gaulle - Tour Cœur Défense - 92932 Paris La Défense cedex* Cette lettre devra être accompagnée de tous les éléments en possession du Client concernant la non-conformité ou le défaut du gaz fourni par PRIMAGAZ.

10 - Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter du présent contrat sans avoir à motiver sa décision. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à PRIMAGAZ Service Client, Tour Opus 12, 77 esplanade du Général de Gaulle, CS 20031, 92914 Paris La Défense Cedex [Nouvelle adresse à compter du 15 novembre 2022 : 100-110 esplanade du Général de Gaulle – Tour Cœur Défense – 92932 Paris La Défense cedex] - Tél. 0970 808 708, serviceclients@primagaz.fr, sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint aux présentes conditions mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation du Client du présent contrat, PRIMAGAZ remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a expressément choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par PRIMAGAZ) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où PRIMAGAZ sera informé de la décision du Client de rétractation du présent contrat.

PRIMAGAZ procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Si le Client a reçu le Stockage, un Compteur, ou un quelconque autre élément appartenant à PRIMAGAZ, PRIMAGAZ procédera à leur récupération à ses frais.

Si le Client a demandé la fourniture de gaz pendant le délai de rétractation, le Client devra payer à PRIMAGAZ un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé PRIMAGAZ de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

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

11 - Données Personnelles

Dans le cadre de l'exécution du contrat, PRIMAGAZ est amenée à recueillir des données personnelles concernant le Client.

Ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique par PRIMAGAZ, en sa qualité de responsable de traitement, aux fins de (i) traiter la demande de devis, souscription, gestion et exécution du contrat (notamment, ouvrir les compteurs, relever les index, établir la facturation), réalisation d'enquêtes de satisfaction, enregistrement des appels pour le contrôle de qualité, la formation de ses collaborateurs ou la preuve de la conclusion des contrats le cas échéant, réalisation d'études statistiques, gestion des réclamations, recouvrements et contentieux (à ce titre les données personnelles du Client seront potentiellement enregistrées dans un fichier spécifique en cas d'incident de paiement), et ce, dans le cadre des intérêts légitimes et des obligations légales de PRIMAGAZ, (ii) prospection commerciale par courrier, téléphone et SMS ainsi que par courriel et MMS pour des

produits ou services analogues à ceux déjà souscrits, par PRIMAGAZ, sauf opposition du Client à tout moment, et (iii) avec votre accord, aux fins de prospection commerciale par e-mail, SMS ou MMS par PRIMAGAZ et ses partenaires pour tous produits ou services non analogues à ceux déjà souscrits.

Les données collectées sont destinées aux services internes de PRIMAGAZ, et aux sous-traitants auxquels PRIMAGAZ fait appel dans le cadre de l'exécution du contrat, et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, augmentée de la durée des prescriptions légales.

Tous les champs ou les champs identifiés par un astérisque le cas échéant, ont un caractère obligatoire. A défaut d'être renseignés, votre demande ne pourra être traitée.

Les données collectées sont hébergées sur des serveurs dans l'Union Européenne. Toutefois, Primagaz peut être amené à transférer ces données personnelles hors de l'Union Européenne lorsque ses prestataires de service y sont situés. Le cas échéant, conformément à la réglementation, PRIMAGAZ s'assure qu'un niveau de protection suffisant et approprié est accordé aux données.

Sauf exception liée à l'exécution du contrat ou aux obligations légales de PRIMAGAZ, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données à caractère personnel, ainsi que de limitation ou d'opposition à leur traitement et du droit de donner des directives sur le sort de leurs données après décès. Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, en justifiant de votre identité et en s'adressant à : Primagaz - Service Consommateurs - Données personnelles - Tour Opus 12 - 77, esplanade du Général de Gaulle - CS 20031 - 92914 Paris La Défense ou par courriel à l'adresse : donneespersonnelles@primagaz.fr.

Enfin, si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

12 - Ethique

Dans le cadre de sa politique de conformité, PRIMAGAZ a élaboré un code de conduite disponible sur son site internet décrivant les engagements éthiques, sociaux et environnementaux qu'il s'engage à respecter et à promouvoir auprès de ses partenaires et clients.

13 - Règlement des différends

Il est rappelé que les parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

En cas de différend relatif à la conclusion, l'exécution ou la fin du contrat, les parties pourront régler à l'amiable leur différend et se réuniront dans l'agence PRIMAGAZ la plus proche ou au domicile du Client, afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au différend qui les oppose. En l'absence de règlement amiable du différend dans un délai de 15 jours à compter de la première réunion entre les Parties, les parties pourront saisir les tribunaux compétents.

Par ailleurs, avant de saisir les tribunaux, le Client est également informé que, s'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois après réclamation écrite auprès de PRIMAGAZ, il peut avoir recours gratuitement au médiateur national de l'énergie:

www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie - Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09.

Les modes de règlements amiables des litiges sont facultatifs, le Client garde la possibilité de saisir à tout moment les tribunaux compétents. Il est précisé qu'en cas d'impayé, PRIMAGAZ se réserve le droit d'obtenir le recouvrement de ses factures directement devant les tribunaux, sans passer par une phase amiable.

Pour les Clients Professionnels ayant la qualité de commerçant au sens de l'article 48 du Code de procédure civile, il est convenu que toutes contestations sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat seront de la compétence exclusive des TRIBUNAUX DE PARIS, même en cas de pluralité des défendeurs, de demande incidente ou d'appel en garantie.

Documents joints

- Proposition commerciale
- Livret des Services
- Notice de sécurité
- Barème vente citerne
- Barèmes des prix de l'Energie et des abonnements
- Fiche Standardisée d'Information
- Obligations d'entretien et de maintenance du propriétaire du Stockage (si client ou tiers propriétaire du Stockage)

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

PARLONS COMPÉTITIVITÉ ET ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

0970 808 708* - www.primagaz.fr

*APPEL NON SURTAXÉ

PRIMAGAZ - S.A.S. au capital de 42 441 872 € - 542 084 454 RCS NANTERRE - RÉF. FO8323 V9 - 10/22



PRIMAGAZ
Service Client
Tour Opus 12 - 77 esplanade du Général de Gaulle
CS 20031
92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX