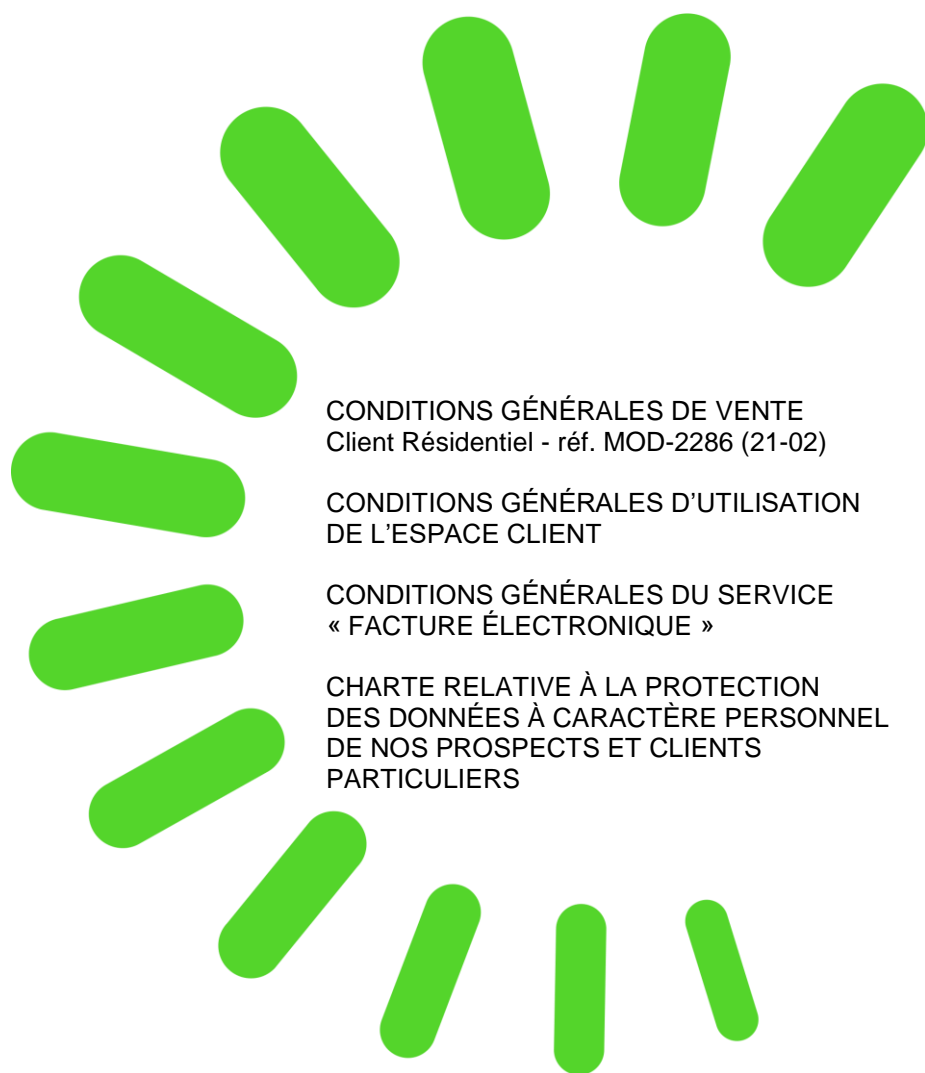


CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



GAZ NATUREL



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
Client Résidentiel - réf. MOD-2286 (21-02)

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION
DE L'ESPACE CLIENT

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE
« FACTURE ÉLECTRONIQUE »

CHARTRE RELATIVE À LA PROTECTION
DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
DE NOS PROSPECTS ET CLIENTS
PARTICULIERS

> CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LA FOURNITURE DE GAZ NATUREL

Client Résidentiel – Valables à compter du 1^{er} Octobre 2019
Réf. MOD-2286 (21-02)



PRÉAMBULE

ANTARGAZ, Société Anonyme au capital de 7 749 159 €, dont le siège social est situé 4, place Victor Hugo, 92901 PARIS – LA DEFENSE, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 572 126 043 est Fournisseur autorisé de gaz naturel en France par arrêté du 22 juin 2009.

Les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières et leurs annexes ainsi que les différentes grilles tarifaires sont portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion de tout contrat. Elles sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande et peuvent être librement consultées sur le site www.gaznaturel.antargaz.fr

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions de Distribution / Conditions Standard de Livraison (jointes en annexe) qui le lient au Gestionnaire du Réseau de Distribution et les accepte expressément.

Les termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous

DÉFINITIONS

Abonnement : Élément du prix indépendant des quantités vendues.

Branchement individuel : conduite qui relie la canalisation du Réseau de distribution au poste de livraison ou au Compteur, en l'absence de poste de livraison.

Catalogue des Prestations : liste établie par le GRD, publiée sur son site internet, des prestations permanentes et ponctuelles disponibles pour le Client et/ou le Fournisseur avec, pour chaque prestation, des conditions tarifaires et des modalités de réalisation.

Client : personne physique ou morale, consommatrice de Gaz, désignée aux Conditions Particulières de Vente ayant accepté les présentes Conditions Générales de Vente.

Coefficient thermique de conversion :

Le coefficient thermique est le coefficient qui permet la conversion du nombre de m³ indiqués au compteur de gaz (volume de gaz), en nombre de kWh (énergie consommée) permettant ainsi la facturation du Client par le fournisseur de gaz naturel. Le coefficient de conversion est une donnée fournie par le Distributeur (GRD) dont la valeur dépend de l'altitude du lieu de consommation et varie dans le temps. Ce coefficient de conversion est disponible sur les sites internet des distributeurs ou communicable sur simple demande par ces derniers et est mentionné sur les factures de gaz.

Compteur : appareil qui mesure le volume de Gaz livré au Client.

Conditions de Livraison : Obligations du GRD relatives aux caractéristiques physiques du Gaz (pression, contenu énergétique, températures, quantités livrées...)

Conditions de Distribution / Conditions Standard de Livraison : elles ont pour objet de définir les Conditions de livraison du Gaz et les conditions d'accès et de réalisation des interventions pour les Clients n'ayant pas souscrit de Contrat de Livraison Directe avec le GRD.

Consommation Annuelle de Référence (CAR) : quantité de Gaz que le Client prévoit de consommer annuellement et que le Fournisseur s'engage à vendre au PDL du Client.

Consommation Prévisionnelle : C'est la quantité journalière de gaz réputée consommée par un client dans les conditions de climatologie de référence. Elle est fonction de la Consommation Annuelle de Référence (CAR) et du Profil du Client.

Contrat d'acheminement : contrat conclu entre le GRD et un Fournisseur. Il a pour objet de déterminer les conditions d'acheminement du Gaz sur le Réseau de distribution par le GRD jusqu'à un ou plusieurs PDL du Client.

Contrat de fourniture (CGV - CPV) : contrat unique conclu entre le Client le Fournisseur. Ce contrat précise les conditions de vente d'une quantité de Gaz par le Fournisseur au Client. Le contrat de fourniture de Gaz est constitué des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Particulières de Vente (CPV) dans lesquelles figurent les dispositions convenues spécifiquement entre les parties. Les CPV prévalent sur les CGV.

Fournisseur : personne physique ou morale titulaire d'une autorisation délivrée par le Ministre chargé de l'Energie, qui vend une quantité de Gaz au Client en application d'un Contrat de fourniture.

Gaz : Gaz naturel répondant aux prescriptions réglementaires.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : exploitant du réseau public de distribution de Gaz dans la zone où est situé le PDL. Il se définit comme le cocontractant du Client au titre des Conditions Standard de Livraison ou du Contrat de Livraison Directe, pour un PDL raccordé au Réseau de distribution.

Installation intérieure : ensemble des installations et ouvrages situés en aval du PDL.

Mise en service : Opération effectuée par le GRD consistant à rendre possible durablement un débit continu de Gaz dans un Branchement et/ou une Installation.

Mise hors service / coupure : Opération effectuée par le GRD consistant à rendre impossible un débit de Gaz dans un Branchement et/ou une Installation.

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) : dispositif situé en aval du Réseau de distribution permettant d'assurer le comptage de la quantité de Gaz livrée au Client ainsi que la régulation de la pression de livraison du Gaz.

Point De Livraison (PDL) : point où le GRD livre le Gaz au Client en application des Conditions Standard de Livraison. Le PDL est matérialisé par la bride aval du Compteur ou, en cas d'absence de Compteur individuel, le raccordement aval du robinet de coupure individuel.

Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS) : quantité de chaleur qui serait dégagée par la combustion complète d'un mètre cube de gaz sec dans l'air à une pression constante de 1.013 bar, le gaz et l'air étant à une température initiale de 0 (zéro) degré Celsius, tous les produits de la combustion étant ramenés à la température de 0 (zéro) degré Celsius, l'eau formée pendant la combustion étant ramenée à l'état liquide et les autres produits à l'état gazeux.

Pression de livraison : pression relative du Gaz au PDL.

Profil de Consommation : courbe de répartition journalière d'un client type sur l'ensemble de l'année. Le Profil de Consommation est déterminé statistiquement à partir de mesures de consommations sur un échantillon représentatif de clients.

Quantités livrées : quantités d'énergie correspondant à la somme des quantités mesurées par le dispositif local de mesurage et des éventuelles quantités corrigées.

Remise en service : Opération effectuée par le GRD consistant à rendre de nouveau possible durablement un débit continu de Gaz dans un Branchement et/ou une Installation à la suite d'une Mise hors service.

Réseau de distribution : ensemble d'ouvrages, d'Installations et de systèmes exploités sous la responsabilité du GRD, constitués notamment de Branchements, de canalisations et d'organes de détente, de sectionnement à l'aide duquel le GRD réalise des prestations d'acheminement de Gaz jusqu'au PDL du Client.

Utilisation : Utilisation du Gaz pour un PDL donné permettant de déterminer le profil de consommation du Client (dont les éléments sont stipulés aux CPV).

1. CONTRAT DE FOURNITURE

a. *Objet du Contrat*

Le Contrat de fourniture a pour objet de déterminer les conditions selon lesquelles est fourni au Client du Gaz naturel sur les zones géographiques définies par le Fournisseur et dont la quantité est exprimée en kWh PCS. Il définit également les conditions selon lesquelles le GRD livre le Gaz au Client et détermine aussi les conditions du mandat confié par ce dernier au Fournisseur qui l'a accepté.

b. *Modalités de souscription et validité de l'offre*

Le Client peut solliciter la souscription d'un Contrat de fourniture de Gaz en contactant le Fournisseur par téléphone, par courrier postal ou électronique. Il peut également solliciter cette souscription sur le site www.gaznaturel.antargaz.fr.

Dans tous les cas, les informations relatives aux caractéristiques du Contrat seront confirmées au Client par

écrit ou tout autre support durable, conformément à l'article L 121-87 du Code de la Consommation. La durée de validité de cette offre est déterminée aux Conditions Particulières de Vente, étant rappelé que le prix du kWh évolue le premier jour de chaque mois.

c. *Titulaire du Contrat*

Lors de la souscription du Contrat de fourniture, le Client communiquera au Fournisseur ses coordonnées qui seront stipulées aux Conditions Particulières de Vente, permettant ainsi d'établir la première facture et désignant le titulaire du Contrat.

d. *Durée du Contrat*

Le Contrat lie les parties dès sa date de souscription. Il prend effet à compter de la date de Mise en service du Compteur ou d'ouverture du compte client (indiquée sur la première facture ou par courrier).

La durée du Contrat est fixée aux Conditions Particulières de Vente du Contrat. Il peut être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, conformément aux dispositions de l'article L 224-15 du Code de la consommation, et tel que précisé dans l'article 12 des présentes Conditions Générales de Vente.

e. *Droit de rétractation*

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose, en cas de vente à distance ou de démarchage, d'un délai de quatorze jours (14) jours francs à compter de la signature du contrat pour se rétracter sans avoir à apporter de justifications ni à payer de pénalités. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit de rétractation le Client doit notifier sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à ANTARGAZ à l'adresse suivante : ANTARGAZ, Division Energy Marketing, 4 Place Victor Hugo, 92400 COURBEVOIE. ou par courrier électronique à Serviceclients.em.fr@antargaz.com. Dans le cadre d'une mise en service, le Client pourra demander expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture de gaz naturel, sans préjudice du droit de rétractation. En cas d'exercice de ce droit, le Client sera redevable de la seule énergie consommée.

2. FOURNITURE DU GAZ NATUREL

Le Fournisseur s'engage à fournir du Gaz au Client dans la limite des clauses stipulées aux présentes Conditions Générales de Vente et aux Conditions Particulières de Vente qui le lient au Client.

La fourniture de Gaz est subordonnée à :

- la Mise en service préalable des ouvrages de raccordements par le GRD ;
- la conformité de l'Installation intérieure du Client à la réglementation et aux normes en vigueur, notamment à l'arrêté du 2 août 1977 modifié ;
- la prise d'effet des Conditions Standard de Livraison pour le Point De Livraison du Client.

La fourniture du Gaz interviendra au plus tôt, après réception par le Fournisseur du Contrat de fourniture dûment complété et signé par le Client, dans un délai défini au Catalogue des prestations du GRD. La date prévisionnelle de fourniture est stipulée aux Conditions Particulières de Vente sous réserve de son acception par le GRD.

La mise en service, avec ou sans déplacement d'un agent du GRD, est facturée au Client à l'euro près et est déterminée au Catalogue des Prestations.

Le Gaz livré par le Fournisseur est du Gaz naturel de type H. ou de type B. constitué d'un mélange d'hydrocarbures gazeux et d'autres gaz ; ses caractéristiques physico-chimiques sont conformes à la réglementation en vigueur visant le Gaz combustible transporté par canalisation. Le Pouvoir Calorifique Supérieur est mesuré conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison. Le transfert de propriété et des risques du Gaz a lieu après le passage du Gaz au Point De Livraison du Client.

3. CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE

Le Fournisseur est tenu d'assurer la continuité de fourniture conformément à la législation relative au service public dans le secteur du gaz.

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.

A cet effet, le Client reconnaît que l'obligation de livraison du Fournisseur peut, pour chacun des cas évoqués ci-dessus, être réduite ou interrompue. Le Client ne pourra alors prétendre à une quelconque indemnisation des éventuelles conséquences en découlant.

La fourniture pourra également être suspendue à l'initiative du Fournisseur dans les conditions prévues aux articles 11 et 16 des présentes.

4. LIVRAISON DE GAZ NATUREL

a. Conditions Standard de Livraison

Les conditions de livraison du Gaz (caractéristiques et détermination des quantités), les conditions d'accès et de réalisation des interventions techniques sur le Branchement ainsi que sur le dispositif de comptage, sont fixées dans les Conditions Standard de Livraison jointes aux présentes et liant le Client au GRD.

Le GRD a mandaté le Fournisseur pour le représenter auprès du Client en ce qui concerne l'acceptation, l'exécution, la résiliation ou l'interprétation des Conditions Standard de Livraison et pour recueillir également les demandes spécifiques du Client.

A cet effet, le Fournisseur est l'interlocuteur du Client pour toutes demandes relatives au Catalogue des Prestations en vigueur à la date de la demande.

Le Fournisseur transmet toute demande au GRD et facture le Client, pour le compte de ce dernier, de toutes les sommes dues à ce titre, conformément au Catalogue des Prestations.

Le Catalogue des Prestations est mis à la disposition du Client sur le site internet du GRD ou peut lui être adressé sur simple demande par courrier.

Le GRD reste seul responsable de la bonne exécution des Conditions Standard de Livraison et des différentes prestations listées au Catalogue des Prestations.

b. Obligations du Client

Le Client accepte de devoir permettre au GRD d'accéder aux ouvrages de raccordement et en particulier au Point de Comptage et d'Estimation, ce, au moins une fois par an.

5. USAGE DU GAZ NATUREL

Toute rétrocession de Gaz, même à titre gratuit, par le Client à un ou plusieurs tiers, à quelque titre que ce soit, est interdite, sauf autorisation préalable du Fournisseur donnée par écrit. Toute utilisation frauduleuse entraînera

l'interruption de fourniture telle que stipulée à l'article 11 des présentes.

En cas de modification de l'usage de Gaz à la hausse comme à la baisse, un avenant aux Conditions Particulières de Vente précisera, pour chaque Point De Livraison, la nouvelle utilisation ainsi que, le cas échéant, les nouvelles conditions de prix correspondantes.

La date d'effet de cette modification sera fixée avec le Client dans le respect des contraintes pouvant être imposées par le GRD.

6. PRIX ET INDEXATION DU GAZ NATUREL ET DE L'ABONNEMENT

Le prix du Gaz est un prix de marché, non réglementé, fixé librement par le Fournisseur.

La grille tarifaire est portée à la connaissance du Client préalablement à la souscription du Contrat. Elle est ensuite tenue en permanence à la disposition du Client qui peut soit en faire la demande par téléphone au **098 098 11 11** (coût d'un appel local selon opérateur) soit par courrier électronique à l'adresse suivante : Serviceclients.em.fr@antargaz.com.

Les prix sont déterminés à chaque Point De Livraison, suivant le tarif applicable, en fonction de l'Utilisation et de la Consommation Annuelle de Référence (fixée selon les éléments fournis par le Client et stipulés aux Conditions Particulières de Vente).

Le prix se compose :

- D'un Abonnement mensuel (correspondant à l'Abonnement annuel divisé par douze),
- D'un terme de quantité, proportionnel aux quantités consommées par le Client, égal au nombre de kWh consommés (estimés ou réels) multiplié par un prix unitaire du kWh.

Chacun de ces termes dépend notamment :

- Du type d'Abonnement défini par le Client et mentionné dans les Conditions Particulières de Vente en fonction de son Profil de Consommation et de sa Consommation Annuelle de Référence,
- De l'implantation géographique de la commune à laquelle le Client est rattaché (6 zones tarifaires).

En cas de modification substantielle des coûts et/ou des conditions d'accès des fournisseurs aux infrastructures de stockage et/ou d'acheminement, le Fournisseur se réserve le droit de les répercuter dans le Prix de fourniture aux fins de conserver l'équilibre économique du Contrat. Le Client sera informé par courrier de cette modification.

Aux prix hors taxes s'ajoutent les impôts, taxes, charges et redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, conformément à la législation et/ou réglementation en vigueur.

a. Indexation de l'Abonnement mensuel

Le montant Hors Toutes Taxes de l'Abonnement mensuel évoluera à la hausse comme à la baisse dans les mêmes conditions et aux mêmes dates que la part fixe des tarifs publics d'utilisation des réseaux du GRD (dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel et accessible sur le site internet de la Commission de Régulation de l'Energie).

Le Fournisseur appliquera à l'Abonnement mensuel ces évolutions en valeur absolue.

Le Fournisseur appliquera à l'Abonnement mensuel ces évolutions en valeur absolue.

b. Indexation du terme de quantité

Le montant Hors Toutes Taxes du terme de quantité évoluera à la hausse comme à la baisse, selon la formule d'indexation en vigueur appliquée à la part approvisionnement des « Tarifs Réglementés de Vente de gaz naturel fourni à partir des réseaux publics de distribution du GRD ».

Le prix du kWh sera donc indexé tous les mois, et prendra ainsi en compte les évolutions du cours du dollar en euros, des produits pétroliers et du gaz sur une période de référence par application de la formule reconnue pertinente par la Commission de Régulation de l'Energie pour les tarifs réglementés.

En outre, le Fournisseur pourra :

- Le 1^{er} juillet de chaque année, répercuter l'évolution de la part variable des tarifs publics d'utilisation des réseaux du GRD (dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel et accessible sur le site internet de la Commission de Régulation de l'Energie);
- Le 1^{er} avril de chaque année, répercuter l'évolution de la part variable des coûts relatifs au transport du gaz dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel et accessible sur le site internet de la Commission de Régulation de l'Energie).

Le prix facturé intègrera ces évolutions en les répartissant selon la Consommation Prévisionnelle du client.

c. Information sur les prix

Les nouveaux tarifs résultant de ces évolutions sont tenus à la disposition du Client qui peut soit en faire la demande par téléphone au **098 098 11 11** (coût d'un appel local selon opérateur), soit par courrier électronique à l'adresse : Serviceclients.em.fr@antargaz.com. Les nouveaux tarifs sont en outre mentionnés sur la facture émise ultérieurement à l'indexation.

En cas de modification de la structure des tarifs réglementés ou de leur suppression, le Fournisseur pourra proposer par écrit une nouvelle formule d'indexation des prix au Client, qui pourra alors résilier le contrat, sans frais, dans les conditions prévues à l'article 12 des présentes.

7. PRIX DES PRESTATIONS ASSOCIÉES

Les prix des services supplémentaires que le Fournisseur peut être amené à proposer au Client sont fixés dans la grille tarifaire, communiquée au Client sur simple demande de sa part et consultable sur le site Internet www.gaznaturel.antargaz.fr.

Le prix des prestations associées à la livraison de Gaz assurées par le GRD sont fixées dans le Catalogue des Prestations du GRD en vigueur (Catalogue communiqué au Client sur simple demande de sa part ou consultable sur le site internet du GRD et identifié dans les Conditions Standard de Livraison).

8. COMPTAGE DU GAZ

a. Compteurs

Les quantités de Gaz livrées sont mesurées conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison dûment acceptées par le Client.

Les informations concernant les quantités livrées au Point De Livraison du Client ainsi que le Coefficient thermique utile à la conversion des m³ en Kilowattheures, sont fournies par le GRD au Fournisseur.

b. Relevé des Compteurs

Les relevés de Compteurs sont effectués périodiquement par le GRD. A ce titre, le Client s'engage à laisser au GRD le libre accès au dispositif de comptage pour ces opérations de relevé de Compteurs et ce, au moins une fois par an.

c. Contrôle des appareils de comptage

L'opération de contrôle des appareils de comptage peut être réalisée conformément au Catalogue des prestations du GRD.

9. FACTURATION/PAIEMENT

a. Etablissement des factures

Les factures sont établies conformément à la législation en vigueur. La fréquence de facturation est indiquée aux Conditions Particulières de Vente. Elles sont émises et adressées au Client par le Fournisseur selon l'index relevé et communiqué par le GRD. En l'absence d'index fourni par le GRD, le Fournisseur estime l'index du compteur à partir de la consommation prévisionnelle communiquée par le GRD ou le Client.

Le Client pourra communiquer par téléphone, courrier électronique ou postal, au plus tôt 12 jours et au plus tard 5 jours avant la date de sa prochaine facture estimée, l'index qu'il aura relevé à son compteur. Le Fournisseur prendra en compte cet index pour établir une facture sur la consommation réelle.

En tout état de cause, au moins une facture de régularisation par an sera émise par le Fournisseur à partir du relevé effectué par le GRD, tenant compte des quantités réellement livrées au Client.

b. Paiement des factures

Le paiement des factures peut être effectué par mandat, mandat-compte, chèque ou prélèvement bancaire.

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'émission sauf disposition convenue spécifiquement entre les parties et stipulée dans les Conditions Particulières de Vente.

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

Toute somme non réglée à son échéance :

- Fera l'objet d'une lettre de relance de la part du Fournisseur indiquant au Client qu'un délai supplémentaire de 15 jours lui est accordé avant qu'il ne soit procédé à l'interruption de la fourniture de gaz naturel ;
- pourra être productive d'intérêts au taux égal à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal, intérêts exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture ;
- entraînera la facturation des frais bancaires d'impayés fixés à la grille tarifaire en vigueur ;
- entraînera la déchéance du terme des créances non échues dont le règlement immédiat sera alors exigé sans mise en demeure préalable.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance et après la lettre de relance restée infructueuse et sous réserve de l'application de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles ainsi que du décret du 13 août 2008 modifié, une mise en demeure par lettre recommandée avec Accusé de Réception est envoyée. Si cette dernière reste infructueuse à l'issue d'un délai de vingt (20) jours, le Fournisseur est autorisé à demander au GRD d'interrompre la fourniture de gaz et à facturer au Client, conformément au barème des prestations, les frais en découlant.

Il est entendu que le Client ne pourra alors prétendre à une quelconque indemnisation pour quelque que dommage que ce soit découlant de cette suspension de fourniture.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. Si la facture est adressée à un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat, le titulaire du contrat reste responsable du paiement des factures.

Le Fournisseur s'engage cependant pendant la période hivernale (du 1^{er} novembre au 15 mars de l'année suivante) à ne pas procéder à des coupures de Gaz en cas de non-paiement des factures.

Conformément à l'arrêté du 18 avril 2012, en cas de trop-perçu supérieur à 25 €, le Fournisseur rembourse le client dans un délai de 15 jours. A défaut, le Client pourra demander le versement d'une pénalité de retard égale à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal. En cas de trop-perçu inférieur à 25 €, le trop-perçu est alors reporté sur la facture suivante, sauf si le Client en demande son remboursement.

c. Service mensualisation

Le service mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de dix (10) mois en payant un montant identique chaque mois. Pour bénéficier de ce mode de facturation, le Client doit obligatoirement opter pour le prélèvement automatique. A ce titre, le Client fournit au Fournisseur un Relevé d'Identité Bancaire et un mandat SEPA dûment renseigné. Il s'engage à approvisionner suffisamment son compte pour permettre les prélèvements convenus. Lors de la première mise en place de la mensualisation, le Fournisseur et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier avec les montants des dix (10) mensualités égales à prélever à date fixe. Les mensualités sont calculées sur la base des abonnements sur la période à venir, des Consommations Annuelles de Référence de Gaz en prenant en compte, le cas échéant, l'historique de la consommation annuelle du Client et le montant des éventuels services souscrits.

Une fois par an, le Client reçoit une facture de fin de période. Cette facture lui est adressée suite au relevé de ses consommations réelles ou à défaut, de ses consommations estimées par le GRD. Elle précise le montant des abonnements, celui des consommations du Client et le cas échéant, celui de ses services, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation. En cas de changement de prix, les relevés effectués par le GRD ainsi que les estimations sont pris en compte pour la répartition des consommations sur la facture annuelle.

Si le solde est en faveur du Fournisseur, un prélèvement automatique sera effectué à la date indiquée sur la facture.

Si le solde est en faveur du Client, le trop-perçu lui est remboursé.

Un nouvel échéancier de paiement est adressé au Client en même temps que la facture annuelle.

Le service mensualisation est accordé pour une durée indéterminée. Toute période commencée avec le service mensualisation ne peut être interrompue sauf en cas de départ de l'utilisateur ou de cessation du contrat de fourniture pour quelque cause que ce soit. Chaque partie pourra cependant mettre fin au service mensualisation en fin de période moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois notifié par lettre avec Accusé de Réception.

Par ailleurs, le Fournisseur se réserve le droit de mettre fin au service mensualisation en cas de prélèvement rejeté par l'organisme bancaire du Client.

d. Contestation des factures

En cas de contestation par le Client de sa facture, ce dernier transmettra au Fournisseur tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Ladite réclamation n'exonèrera pas le Client de payer l'intégralité de la facture dans les conditions définies ci-dessus.

Le Fournisseur s'engage à répondre au Client dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de réception de la réclamation formulée.

e. Régularisation des paiements

En cas d'évolution des prix prenant effet entre deux facturations, ces dernières indiqueront les anciens et nouveaux prix et le montant facturé sera alors calculé prorata temporis.

10. INSTALLATION INTÉRIEURE

L'installation intérieure gaz du Client est constituée de l'appareillage qui se trouve après le compteur gaz.

L'installation intérieure gaz du Client commence :

- à l'aval du robinet après compteur ;
- à l'aval de l'organe de coupure individuel ou à défaut à l'aval du robinet de coupure général dans le cas des conduites montantes sans compteurs individuels.

Le Client reconnaît qu'il doit impérativement être en possession d'un certificat de conformité, délivré par un professionnel, de l'installation des matériels mettant en œuvre des gaz combustibles.

L'installation intérieure est exécutée et entretenue sous la responsabilité du propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée la garde de ladite installation.

L'installation intérieure, ainsi que ses compléments ou modifications doivent avoir été établis et les visites de contrôle avoir été réalisées, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, notamment l'arrêté du 2 août 1977 modifié relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations Gaz.

Durant toute la durée du contrat, le Client s'engage ainsi à respecter ses obligations relatives à la conformité de son installation intérieure (entretien périodique notamment de la tuyauterie, des robinets, appareils de chauffage, ventilation...)

En aucun cas, le Fournisseur n'encourt de responsabilité en raison de défauts de l'installation intérieure.

11. INTERRUPTION OU REFUS DE LA FOURNITURE

a. Suspension de Fourniture

Le Fournisseur pourra refuser au Client (ou suspendre) la fourniture de gaz en cas :

- De non-paiement des factures dans les conditions fixées à l'article 9 et après mise en demeure demeurée infructueuse pendant un délai de vingt (20) jours à compter de sa réception par le Client, sous réserve cependant de l'éventuelle application de l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles ;
- De non-justification de la conformité des installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- D'usage frauduleux ou illicite du gaz ;
- De modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et dispositifs de comptage, quelle qu'en soit la cause,
- De trouble causé par un Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'énergie ;
- D'inexécution ou de manquements graves ou répétés à l'une quelconque des obligations du présent contrat.

Dans ces hypothèses, les frais (stipulés au catalogue des prestations) sans préjudice de tous autres dommages et intérêts engendrés par la suspension de fourniture (coupure, remise en service...) seraient supportés par le Client.

En cas de force majeure, le contrat pourra être également suspendu.

b. Chèque énergie et fonds de solidarité pour le logement

Le chèque énergie est ouvert aux clients dont les revenus sont inférieurs à un montant fixé par les pouvoirs publics. (*Article R 124-1 du Code de l'Énergie*). Ce chèque énergie est émis au titre d'une année civile et sa valeur faciale est déterminée en fonction des revenus et de la composition du ménage.

Lorsque le Client éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture de gaz pour sa résidence principale, il peut déposer auprès du Fonds de Solidarité Logement (FSL) de son département une demande d'aide financière. Le Client bénéficie alors du maintien de sa fourniture de gaz jusqu'à ce que le FSL ait statué sur sa demande. Néanmoins, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, le Fournisseur pourra procéder à la suspension de fourniture 21 jours après en avoir avisé le Client

12. RÉSILIATION

a. Résiliation à l'initiative du client

A tout moment, le Client a la faculté de résilier le contrat de fourniture par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans l'hypothèse où le Client résilie son contrat, il aura la faculté, s'il en fait la demande, de bénéficier à nouveau des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour son site.

Jusqu'à la prise d'effet de la résiliation, soit à la date du relevé correspondant, le titulaire du contrat est responsable des consommations mesurées. Le Client reste donc tenu au complet paiement des factures émises pour toute consommation jusqu'à cette date.

Si la résiliation intervient pour changement de Fournisseur, le présent contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture de gaz. Dans les autres hypothèses de résiliation, celle-ci prend effet à la date souhaitée par le Client ou au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation. L'index de fin de contrat fait l'objet soit d'un relevé du client, soit d'un relevé spécial par le GRD qui sera facturé au Client par le Fournisseur conformément au tarif stipulé au catalogue des Prestations.

b. Résiliation pour faute

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à une quelconque des obligations du contrat, celui-ci sera résilié de plein droit trente (30) jours après l'envoi par lettre recommandée avec accusé de réception d'une mise en demeure restée infructueuse.

Le titulaire du contrat est responsable des consommations mesurées jusqu'à la prise d'effet de la résiliation.

Le Client reste donc tenu au complet paiement des factures émises pour toute consommation jusqu'à cette date.

13. RESPONSABILITÉS

a. Responsabilité à l'égard des tiers

Le Fournisseur et le Client supportent, chacun en ce qui le concerne, toutes les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'ils endossent en vertu du droit commun, à raison de tous dommages de quelque nature que ce soit, causés aux tiers à l'occasion de l'exécution des obligations qui leur incombent respectivement dans le cadre de l'application du présent contrat.

b. Responsabilité entre le Fournisseur et le Client

Sous réserve des dispositions de l'article 16 ci-dessous, la responsabilité de chacune des parties est engagée à l'égard de l'autre à raison des dommages matériels ou immatériels directs subis par ce dernier du fait d'un manquement à ses obligations nées du contrat de fourniture.

c. Responsabilité du GRD

Le GRD est responsable, vis-à-vis du Client, de la livraison du gaz, selon les dispositions des Conditions Standard de Livraison, notamment en termes de qualité et de continuité de la distribution du gaz. Le Client s'engage à respecter les Conditions Standard de Livraison du GRD et, en cas d'interruption ou de suspension de la livraison du gaz fondée sur un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations nées de ces conditions, la responsabilité du fournisseur ne peut en aucun cas être recherchée au titre de cette interruption.

14. ASSURANCES

Le Fournisseur et le Client doivent souscrire à leurs frais, chacun en ce qui le concerne, les polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques à leur charge du fait de leurs obligations respectives au titre du Contrat de fourniture.

15. FORCE MAJEURE

Les parties n'encourent aucune responsabilité l'une à l'égard de l'autre, lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution de tout ou partie de leurs obligations a pour cause la survenance d'un événement revêtant le caractère de force majeure ou cas fortuits tel que défini par la Loi ou la jurisprudence.

Dans les circonstances ci-après et sans qu'elles aient à réunir les critères de la force majeure, dans la mesure où leur survenance affecte la partie qui l'invoque et l'empêche d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat :

- Fait d'un tiers affectant la production, l'importation, le transport, la distribution ou l'utilisation du Gaz dont la survenance ne pouvait être raisonnablement prévue par la partie qui l'invoque agissant en opérateur prudent et raisonnable ;
- Fait de l'administration ou des pouvoirs publics, grèves, faits de guerre déclarée ou non déclarée, émeutes, révolutions, actes de terrorisme ou attentat ;
- Les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies ou explosions,

En cas de force majeure, les obligations des parties sont suspendues.

16. DROIT D'ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES

Les informations concernant les clients et contenues dans les fichiers du Fournisseur sont transmises au GRD et éventuellement aux services et organismes expressément habilités à les connaître, dans le respect des dispositions du décret n° 2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié.

En outre les données personnelles du Client recueillies par le Fournisseur auprès de ce dernier font l'objet d'un traitement informatique destiné à l'exécution du contrat, à des activités de prospection commerciales ainsi qu'au respect par le Fournisseur de l'ensemble de ses obligations légales, réglementaires et contractuelles.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et à la réglementation européenne applicable, le Client dispose de droits tels que listés dans la Charte de Protection des Données Personnelles fournie avec les présentes conditions générales. Le Client peut exercer ses droits en écrivant au Fournisseur à l'adresse figurant en entête des présentes conditions générales.

Le Client est informé qu'il dispose du droit de solliciter son inscription gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique

Le Fournisseur s'engage à respecter le code de conduite et d'éthique dont la version intégrale est disponible à l'adresse internet suivante :

www.antargaz.fr/l-entreprise/nos-engagements

17. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Le droit applicable est le droit français.

Les parties s'efforceront de résoudre tout litige à l'amiable, le Client pouvant saisir le Fournisseur de toute réclamation par courrier ou via son site internet www.gaznaturel.antargaz.fr.

Si dans un délai de deux (2) mois, le client n'obtenait pas satisfaction pour un litige né de l'exécution du contrat de fourniture et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du Fournisseur qui n'aurait pas permis de régler le différend, le Médiateur National de l'Energie pourrait alors être saisi par le Client.

Le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr ou par courrier postal : Le médiateur national de l'énergie, Libre Réponse n°59252-75443 PARIS Cedex 09. Si le litige est relatif à une obligation incombant au GRD, le client peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Dans tous les cas, les litiges résultant de l'exécution et/ou de l'interprétation du contrat de fourniture, que les parties n'auraient pu résoudre à l'amiable, pourront être portées devant une juridiction compétente.

18. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales de Vente pourront être élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. Les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors communiquées au Client un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur.

A défaut pour le Client de résilier le Contrat conformément à l'article 12, les nouvelles Conditions Générales seraient alors applicables de plein droit et se substitueront aux présentes.

19. INFORMATIONS

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

> CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

Valables à compter du 1^{er} octobre 2019



Les présentes conditions d'utilisation ont pour finalité d'organiser les relations entre le Fournisseur et les Clients ayant souscrit un Contrat de fourniture d'énergie ANTARGAZ et permettant à ces derniers de suivre leur compte. L'Espace Client est ouvert à tout Client ayant conclu un Contrat de fourniture d'énergie ANTARGAZ dont le Point de livraison est situé en France Métropolitaine.

Le site <https://www.antargaz.fr/> a pour objectif l'information personnelle de ses utilisateurs et la fourniture de services. Aucune exploitation commerciale même partielle des données qui y sont présentées ne pourra être effectuée sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur.

1. DÉFINITION DU SERVICE

Les services de l'Espace Client permettent au Client muni d'un accès internet et par un identifiant et mot de passe de :

- d'avoir accès aux informations relatives au contrat dont il est titulaire (durée, échéance, consommations, factures,...) ;
- mettre à jour des données le concernant (*personnelles, bancaires...*) ;
- visualiser des éléments des contrats souscrits et de gérer leur évolution (*modification, résiliation...*) ;
- s'informer, (*conseils divers*).

Le descriptif de l'Espace Client n'est pas limitatif et est susceptible d'évoluer notamment pour tenir compte de l'évolution de la technologie ou dans un objectif d'amélioration du service rendu au Client.

L'accès à l'Espace Client est gratuit et est accessible 24/24 et 7/7.

Le Client reconnaît qu'il conserve à sa charge, le coût d'acquisition, de mise en place, d'accès et de maintenance des moyens informatiques et de télécommunications lui permettant l'accès à son espace Client.

2. GESTION DES CODES D'ACCÈS ET MOT DE PASSE

Afin de pouvoir accéder à son Espace Client, le Client doit disposer d'un ordinateur, Smartphone ou tablette et de moyens de télécommunications lui permettant de se connecter à Internet.

Le Client doit également disposer d'une adresse électronique, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un fournisseur ou d'un prestataire de services ayant un accès à Internet.

L'accès à l'Espace Client est sécurisé par l'identifiant (à savoir l'adresse email) et mot de passe associé (informations choisies par le Client lors de la souscription du contrat et/ou de l'inscription à son espace Client).

Ces codes d'accès et mots de passe sont confidentiels, personnels, inaccessibles et intransmissibles.

Les utilisateurs sont responsables de la gestion et de la conservation de ses codes d'accès et mot de passe. En

conséquence, il appartient aux utilisateurs de mettre en œuvre toutes mesures de précaution nécessaires à la protection et à la conservation de ses codes d'accès et mot de passe. Le Fournisseur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de toute utilisation frauduleuse des codes d'accès et mot de passe des utilisateurs.

3. DURÉE

Le Client a accès à son Espace Client pour la période contractuelle de son Contrat de fourniture d'énergie. L'accès à son Espace Client peut être dénoncé par le Client, à tout moment et directement sur le site.

4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La présentation et le contenu du présent site, constituent ensemble, une œuvre protégée par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle, dont le Fournisseur est titulaire. Aucune reproduction et/ou représentation, partielle ou intégrale, ne pourra en être faite sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur.

La dénomination ANTARGAZ, le logo ANTARGAZ, le nom des produits qui y sont présentés ainsi que les slogans, sont, sauf indication particulière, des marques déposées par le Fournisseur. Toute reproduction, utilisation et/ou modification qui en serait faite sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur est susceptible d'en constituer la contrefaçon.

Les dessins, images, textes, photographies, séquences animées sonores ou non, et autres documentations représentées sur le présent site, sont objets de droits de propriété industrielle et/ou intellectuelle et sont selon les cas, propriété du Fournisseur ou de tiers ayant autorisé limitativement le Fournisseur à les utiliser.

A ce titre, toute reproduction, représentation, adaptation, traduction, et/ou transformation, partielles ou intégrales, ou transfert sur un autre site sont interdits. Leur reproduction partielle ou intégrale, sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur, est strictement interdite, à l'exception de celle réalisée pour les besoins de la presse sous réserve de contact préalable avec la Direction Communication du Fournisseur.

5. AVERTISSEMENT ET LIMITE DE GARANTIE

Le Fournisseur ne donne aucune garantie quant au caractère adéquat des informations contenues dans les documents et de leurs graphiques publiés sur son site. Les informations, documents et graphiques associés publiés sur son site, peuvent contenir des erreurs ou des imprécisions, le Fournisseur met ces informations à jour périodiquement et se réserve le droit d'améliorer et/ou de modifier, à tout moment, les produits décrits ici.

Le site <https://www.antargaz.fr/> est proposé en l'état, gratuitement et pour la commodité d'usage des Utilisateurs.

Le Fournisseur n'est pas responsable des préjudices directs, indirects, accessoires ou spéciaux, notamment de toute perte pécuniaire résultant de l'utilisation des contenus disponibles sur des sites auxquels ces derniers accèdent par l'intermédiaire de liens hypertextes contenus dans le site <https://www.antargaz.fr/> et cela, même si le Fournisseur a été prévenu de l'éventualité de tels dommages.

6. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES, ACCES ET RECTIFICATION DES INFORMATIONS

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et à la réglementation européenne applicable, le Client dispose de droits tels que listés dans la Charte de Protection des Données Personnelles disponible dans l'Espace Client ou sur le site internet <https://www.antargaz.fr/>.

Le Client peut exercer ses droits en écrivant au Fournisseur à :

ANTARGAZ
Immeuble Reflex -Les Renardières
4, place Victor Hugo
92400 Courbevoie Cedex
A l'attention du DPO :
dpo@antargaz.com

7. LIENS HYPERTEXTES

Le site <https://www.antargaz.fr/> comprend des liens hypertextes vers des sites Web.

Le Fournisseur n'a aucun contrôle sur ces sites indépendants, ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie relativement à ces sites, notamment en ce qui concerne l'exactitude ou la qualité des informations qui peuvent s'y trouver.

En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au site <https://www.antargaz.fr/> et utilisant la technique du *framing* ou du *deep linking* est formellement interdit.

Dans tous les cas, tout lien, même expressément autorisé, devra être retiré sur simple demande du Fournisseur.

8. RESPONSABILITÉS

Les utilisateurs sont entièrement responsables du contenu qu'ils saisissent (notamment pour certains formulaires comme « Au sujet du site Espace Client » ou « Autre demande » par exemple) et s'engagent à respecter tous les règlements et toutes les lois françaises et internationales, notamment mais non exhaustivement, en matière de diffamation, d'atteinte aux bonnes mœurs, de protection de l'enfance, de pornographie ou d'information à caractère violent, xénophobe ou raciste. Le Fournisseur se réserve le droit d'interdire le traitement de ce contenu si l'entreprise juge celui-ci non conforme ou contrevenant aux dispositions des règlements et lois en vigueur. De même, en matière de piratage informatique, les utilisateurs ne tenteront ou ne permettront d'aucune façon de pénétrer dans des systèmes informatiques du Fournisseur auxquels ils ne leurs sont pas donné accès.

Le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rendre et maintenir accessibles tous les services disponibles sur son site.

Les obligations mises à la charge du Fournisseur sont des obligations de moyens ; à ce titre, la responsabilité du Fournisseur ne saurait en aucun cas être recherchée notamment dans les cas suivants :

- Interruptions momentanées pour la mise à jour de certains fichiers ; maintenance... ;
- Difficultés de fonctionnement ou interruption momentanée de ces services, notamment en cas d'interruption des services d'électricité ou de télécommunication ;
- Défaillance ou dysfonctionnements du réseau Internet dans la transmission de messages ou documents.

9. RÉSILIATION

Les Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client, accessoires au Contrat de fourniture d'énergie ANTARGAZ, sont résiliées de plein droit et sans formalité si le Client, pour quelque raison que ce soit, n'est plus titulaire dudit contrat. Cette résiliation prendra effet à la date de fin dudit Contrat et ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

Si le Client n'est plus titulaire d'un Contrat de fourniture d'énergie ANTARGAZ, le Client ne pourra plus visualiser l'ensemble de ses données à compter de la date de fin de son Contrat.

10. MODIFICATION DES MENTIONS LÉGALES

Le Fournisseur a la possibilité de modifier les présentes mentions légales de plein droit, à tout moment et sans motifs justificatifs. Ainsi, les utilisateurs sont invités à consulter régulièrement cette section.

11. LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

Les litiges découlant de l'application des présentes mentions légales, sont soumis au droit français. En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution de celles-ci, les parties s'engagent en priorité à rechercher une solution amiable. Si une telle solution n'a pu aboutir, ce différend sera de la compétence exclusive des tribunaux français.

> CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE « FACTURE ÉLECTRONIQUE »

Valables à compter du 1^{er} Octobre 2019



1. OBJET

La souscription au service « facture électronique » est réservée à toute personne physique ou personne morale exerçant une activité professionnelle ayant souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel. Pour bénéficier du service « facture électronique », le Client doit, à tout moment, disposer d'un Espace Client et régler ses factures par prélèvement automatique.

Le service « facture électronique » est ainsi un service consistant à adresser et à mettre à disposition du Client ses factures au format électronique de type PDF sur son espace Client sécurisé pour le Point de Livraison sélectionné par le Client.

La souscription au service « facture électronique » est confirmée au Client par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse électronique indiquée par le Client lors de la souscription de son contrat de fourniture de gaz naturel.

En souscrivant en ligne un contrat de fourniture de gaz naturel, le Client adhère de façon expresse et automatique à ce service « facture électronique », et reconnaît ainsi renoncer à recevoir ses factures au format papier.

Le Client s'oblige cependant à conserver toutes les factures au format PDF qui lui ont été adressées pendant une durée minimum de cinq ans à compter de leur émission.

Si le Client a opté pour le paiement mensualisé de ses factures, pour chaque période de reconduction, l'échéancier sera également adressé au Client au format électronique de type PDF.

5. RÉSILIATION DU SERVICE « FACTURE ÉLECTRONIQUE »

La résiliation du contrat de fourniture de gaz naturel entraîne la résiliation automatique du service « facture électronique ».

2. PRIX

Le service « facture électronique » est gratuit (hors coût d'accès Internet à la charge du Client).

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Dès la date d'émission de sa facture, le Client reçoit un lien de téléchargement par voie électronique à l'adresse communiquée lors de sa souscription pour le lieu de consommation concerné. Cependant, si la souscription du contrat de fourniture est trop proche de l'émission déjà programmée d'une facture, il est possible que le Client reçoive cette facture uniquement au format papier. La facture est également mise à disposition du Client sur son Espace Client sécurisé.

4. OBLIGATION DU CLIENT

Le Client a l'obligation d'indiquer son adresse de messagerie électronique avec exactitude ainsi que d'informer ANTARGAZ de toute modification ou changement de cette adresse via son Espace Client. En cas d'erreur de saisie de son adresse de messagerie électronique, ANTARGAZ ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques auxquels sont joints les factures.

Le Client reste redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique d'envoi de cette facture et ce, pour des raisons extérieures à ANTARGAZ (adresse indiquée par le Client de messagerie erronée, messagerie pleine, avarie technique du serveur hébergeant la messagerie du Client, etc).

Les factures sont disponibles sur l'Espace Client pendant toute la durée du contrat de fourniture de gaz naturel et pendant 5 ans après la résiliation du contrat.

> CHARTE RELATIVE À LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DE NOS PROSPECTS ET CLIENTS PARTICULIERS



Antargaz est très attachée au respect de votre vie privée et à la protection de vos données à caractère personnel, qui sont deux principes protégés par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Le traitement des données à caractère personnel est régi notamment par les dispositions du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, par celles de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que les textes permettant leur mise en œuvre.

Antargaz propose un large choix de services de fourniture d'énergie, notamment sur le marché du gaz butane et propane, du gaz naturel et de l'électricité.

Dans le cadre de l'exercice de nos activités, nous pouvons être amenés à collecter et à traiter des données qui vous concernent et qui concernent l'utilisation de nos produits et services. Soucieux du respect de votre vie privée, nous avons élaboré cette Charte relative à la protection des données à caractère personnel (ci-après la « **Charte** ») afin de vous présenter de manière transparente :

- les traitements réalisés sur les données à caractère personnel vous concernant ;
- les catégories de données à caractère personnel vous concernant, collectées et traitées ;
- les destinataires des données à caractère personnel vous concernant ;
- les durées de conservation des données à caractère personnel vous concernant ;
- nos engagements de protection des données à caractère personnel vous concernant ;
- vos droits relatifs à vos données à caractère personnel.

Cette Charte, accessible en ligne, est susceptible d'évoluer à tout moment. La date figurant en bas de page est la date de dernière révision de la Charte. Aussi, pour une bonne compréhension de l'utilisation de vos données à caractère personnel par notre Société, nous vous invitons à consulter la version en ligne de manière régulière et avant toute interaction avec nos services.

Notions telles que définies par la Commission Nationale Informatique et Libertés (ci-après la « CNIL ») et/ou le Règlement européen n° 2016/679 relatif à la protection des données (ci-après le « RGPD »)

Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Les « **Données à Caractère Personnel** » sont toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement :

- par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification (ex. : code client), un identifiant en ligne (ex. : courriel, cookie, identifiant d'un compte en ligne), un numéro de téléphone, une date de naissance, etc.
- par référence à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique (ex: écriture manuscrite).
- par recoupement d'informations de type date de naissance, adresse postale, etc.

Qu'est-ce qu'un traitement ?

On entend par « **Traitement** » toute opération, ou ensemble d'opérations, effectuée(s) à l'aide ou non de procédés automatisés et appliquée(s) à des données ou des ensembles de Données à Caractère Personnel, quel que soit le procédé utilisé : collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, verrouillage, effacement ou destruction.

Qu'est-ce qu'un sous-traitant au sens de la réglementation relative à la protection des données personnelles ?

Un « **Sous-Traitant** » est une personne physique ou morale, une autorité publique, un service ou un autre organisme qui traite des Données à Caractère Personnel pour le compte, sous l'instruction et sous l'autorité du Responsable du Traitement.

Qu'est-ce qu'un responsable du traitement ?

Le « **Responsable du Traitement** » est celui qui détermine les finalités et les moyens du Traitement. Il met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le Traitement est effectué conformément à la réglementation en vigueur.

Le Responsable de Traitement des Données à Caractère Personnel vous concernant est ANTARGAZ ayant son siège social Immeuble Reflex, Les Renardières – 4, place Victor Hugo, 92 400 COURBEVOIE, immatriculée au R.C.S. Nanterre sous le n° 572 126 043 (ci-après « **ANTARGAZ** », « **Nous** », « **Nos** »).

ANTARGAZ est doté d'un Délégué à la Protection des Données ou Data Protection Officer (ci-après « **DPO** ») dont les coordonnées sont les suivantes :

ANTARGAZ
Immeuble Reflex -Les Renardières
4, place Victor Hugo
92400 Courbevoie Cedex
A l'attention du DPO :
dpo@antargaz.com

1. LES CATEGORIES DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL COLLECTEES ET TRAITEES

Les Données à Caractère Personnel que nous collectons et traitons sont :

- vos nom et prénoms ;
- vos adresses postales et courriels ;
- votre adresse de livraison et ses coordonnées GPS ;
- vos date et lieu de naissance ;
- vos numéros de téléphone fixe et/ou mobile et/ou fax ;
- votre code client ;
- vos coordonnées bancaires.
- Vos données de consommations et autres données relatives à votre contrat.

De plus, nous pouvons être amenés à combiner vos Données à Caractère Personnel collectées lors de la souscription du contrat avec d'autres Données à Caractère Personnel que nous, ou des tiers, collectons, dans le respect de la réglementation applicable, à votre sujet dans d'autres contextes telles que notamment nos communications par email, téléphone ou autre ou les enregistrements effectués lors de nos communications téléphoniques. Toutes les Données à Caractère Personnel vous concernant, collectées directement ou indirectement, seront traitées et protégées conformément à la présente Charte.

2. LES TRAITEMENTS DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

a. Pourquoi collectons-nous des Données à Caractère Personnel ?

ANTARGAZ collecte et traite vos Données à Caractère Personnel dans le cadre de l'exécution de ses activités afin de vous assurer une qualité de service dans un environnement sécurisé.

ANTARGAZ s'engage à collecter uniquement des Données à Caractère Personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La collecte et le Traitement de vos Données à Caractère Personnel est nécessaire à l'exécution de toutes mesures précontractuelles et à l'exécution du contrat de fourniture d'énergie conclu entre vous et ANTARGAZ (ci-après le « **Contrat** »). En outre, nous collectons des Données à Caractère Personnel vous concernant qui sont nécessaires au respect de nos obligations légales, réglementaires et contractuelles. Nous traitons également les Données à Caractère Personnel vous concernant afin d'assurer la défense de nos intérêts légitimes. La défense de ces intérêts concerne notamment l'utilisation de Données à Caractère Personnel vous concernant dans le cadre d'un litige ou à d'autres fins juridiques impliquant Antargaz et / ou toute filiale d'Antargaz

Pour les besoins de la Charte, les mesures précontractuelles s'entendent comme toute action réalisée par ANTARGAZ au stade de la présentation de nos offres de services et produits pouvant nécessiter la collecte de Données à Caractère Personnel afin d'être en mesure de répondre à vos attentes.

La fourniture de Données à Caractère Personnel est indispensable à la conclusion et à l'exécution du Contrat. A

défaut de fourniture de vos Données à Caractère Personnel, nous ne serions en mesure ni de répondre favorablement à vos demandes de devis et calculs de prix par exemple, ni de vous fournir les produits et services auxquels vous avez souscrit.

Plus précisément, les utilisations faites par ANTARGAZ des Données à Caractère Personnel vous concernant sont les suivantes :

- gérer notre relation avec vous et gérer votre contrat
- réaliser nos engagements quant à la fourniture de produits et services tels que définis dans le contrat ;
- gérer nos bases de données clients et prospects ;
- permettre la réalisation des opérations de paiement ;
- vous proposer des offres et des services au plus proche de vos besoins ;
- vous envoyer des informations commerciales et publicitaires, en fonction de vos préférences ;
- développer des produits performants et innovants ;
- réaliser des analyses et des statistiques en vue d'adapter nos activités commerciales et logistiques ;
- faciliter le traitement de vos demandes ;
- respecter nos obligations légales ;
- gérer un éventuel litige nous opposant ;
- réaliser des activités de traitement automatisé et de profilage ;
- exécuter nos engagements dans un environnement sécurisé.

Antargaz réalise des activités de traitement automatisé et de profilage, notamment pour vous offrir des propositions commerciales et tarifaires personnalisées, en nous fondant notamment sur vos Données Personnelles collectées au moment de la conclusion du contrat. Nos propositions commerciales et tarifaires seront donc adaptées à votre situation. Aucune décision ne sera cependant prise sans intervention humaine et sans que vous n'ayez été préalablement en contact avec un commercial.

b. Comment et à quelles occasions collectons-nous des Données à Caractère Personnel ?

Le traitement des Données à Caractère Personnel listées ci-dessus est nécessaire à la réalisation des mesures précontractuelles ainsi qu'à l'exécution du Contrat.

En outre, à des fins autres que celles prévues par le Contrat, nous pouvons être amenés à collecter des Données à Caractère Personnel vous concernant en nous fondant sur votre consentement libre, spécifique, éclairé et univoque. Ce consentement se manifeste par une déclaration ou un acte positif (notamment cocher une case au sein d'un formulaire).

Lorsque nous collectons des Données à Caractère Personnel vous concernant par le biais de tiers (ex : apporteurs d'affaires), nous nous assurons que vous êtes informés de nos engagements et de vos droits.

La collecte d'informations vous concernant peut être réalisée à l'occasion de :

- un démarchage ou un rendez-vous à domicile, votre participation ou inscription à un salon ou événement ;
- votre visite sur nos sites internet, notamment lors de la création ou de la gestion de votre espace client ;
- la gestion de vos commandes et livraison/fourniture ;
- nos échanges, notamment avec le service client et/ou les services de livraison ;
- le suivi de la qualité de service, notamment lors de l'enregistrement de nos conversations téléphoniques ;

- la consultation de nos informations commerciales ou promotionnelles ;
- la gestion de nos programmes de fidélité ;
- l'enregistrement de vos bulletins de consignment de nos bouteilles de GPL (sur l'espace dédié) ;
- la participation à des jeux concours ou des enquêtes ;
- la réalisation d'enquêtes par des sociétés spécialisées en cas de contentieux exclusivement.

Dans le cas des mesures précontractuelles, nous sommes susceptibles de collecter des données vous concernant à l'occasion :

- de la visite d'un de nos sites internet ;
- de la saisie d'un formulaire de contact ;
- d'un échange téléphonique avec nos services clients ou nos centres d'appels ;
- d'un clic sur un de nos messages promotionnels, sur un lien publicitaire ou sur un jeu ;
- de la visite sur un site internet de l'un de nos partenaires, lorsque vous y avez expressément consenti.

Nous veillons à ne pas collecter de Données à Caractère Personnel relatives à des mineurs de moins de 15 ans.

3. LES CATEGORIES DE DESTINATAIRES DE VOS DONNEES

Vos Données à Caractère Personnel sont susceptibles d'être communiquées aux destinataires suivants, lorsque cette communication est nécessaire à la réalisation de la finalité poursuivie par le Traitement de vos Données à Caractère Personnel :

Destinataires internes à ANTARGAZ et à ses filiales : nos services clients et bureaux logistiques, nos directions financière, juridique marketing et commerciale et les fonctions de contrôle interne.

- Destinataires tiers :
 - Nos prestataires de service, de transport, d'impression, de gestion documentaire, d'archivage papier ou en ligne, d'inspection et de maintenance des installations techniques ;
 - les centres d'appels ;
 - les agences événementielles, de communication, de publicité, de marketing, les plateformes d'affiliation ;
 - les apporteurs d'affaires ;
 - les sociétés d'études ou d'analyses statistiques ;
 - les prestataires de tierce maintenance applicative, de service logiciel et d'hébergement ;
 - les banques ;
 - les services déconcentrés de l'Etat tels que DREAL, DRIEE, DEAL (dans certains cas de sinistre notable, seule l'adresse de lieu de survenance pourra être communiquée) ;
 - en cas de contentieux : les enquêteurs, les conseils juridiques, les sociétés de recouvrement, les huissiers de justice, les avocats, les notaires et les parties au litige.

Nous ne vendons pas les Données à Caractère Personnel vous concernant à des tiers, sauf si nous avons obtenu un consentement exprès et spécifique de votre part.

4. LES TRANSFERTS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Nous pouvons être amenés à transférer vos Données Personnelles en dehors de l'Espace Economique Européen (« EEE ») à nos prestataires et/ou à notre maison mère situés hors de l'EEE. Dans ce cas ces transferts sont encadrés soit par les clauses contractuelles type de la Commission Européenne, soit par l'établissement de règles internes d'entreprise soit par tout autre mécanisme garantissant un niveau de protection adéquate. Sur demande auprès du DPO, une copie du mécanisme de protection mis en place peut vous être adressée.

5. LES DUREES DE CONSERVATION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ANTARGAZ conserve les Données à Caractère Personnel vous concernant le temps nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Nous conservons vos Données Personnelles jusqu'à trois (3) ans après la fin de la relation avec nos clients et prospects professionnels. Cependant, dans certains cas, vos Données Personnelles pourront être conservées plus longtemps, par exemple en cas de contentieux, ou pour nous conformer à nos obligations comptables, légales ou réglementaires. En tout état de cause, ces données sont détruites ou anonymisées une fois lesdites finalités réalisées.

A des fins d'amélioration de nos services d'études et de statistiques, nous pouvons être amenés à conserver des données anonymisées pour une durée illimitée. L'anonymisation est un mécanisme de protection qui vise à transformer de manière irréversible les Données à Caractère Personnel afin qu'elles ne puissent plus permettre d'identifier la personne concernée.

6. NOS ENGAGEMENTS DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ANTARGAZ s'engage à assurer la protection de vos Données à Caractère Personnel dès la conception de nos produits, services, sites et applications.

Nous mettons en œuvre des moyens techniques et organisationnels adaptés au degré de sensibilité de vos Données à Caractère Personnel. Nous les protégeons contre toute intrusion malveillante, perte, altération ou divulgation à des tiers ou personnes non habilitées. Les transferts de vos données bancaires sont chiffrés selon le protocole Secure Socket Layer (SSL).

Toutefois, malgré tous nos efforts pour assurer la conservation de vos Données à Caractère Personnel dans un environnement sécurisé, nous ne pouvons nous prémunir complètement de tout risque de piratage informatique ou divulgation illégale de vos données.

Nous prenons des mesures pour limiter les actions intrusives et les actes malveillants. En cas de violation de Données à Caractère Personnel vous concernant, nous notifions la violation à la CNIL dans les meilleurs délais, et si possible 72 heures au plus tard après en avoir eu connaissance. Lorsqu'une telle violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous informons de ladite violation dans les meilleurs délais.

Nous sommes particulièrement vigilants sur la protection de vos données bancaires et sécurisons les échanges lors des transactions et actes de paiement.

Nos collaborateurs sont sensibilisés au traitement des Données à Caractère Personnel mises à leur disposition dans le cadre de leurs missions et sont tenus au respect des règles internes élaborées par ANTARGAZ en conformité avec les réglementations européennes et nationales applicables.

Nous traitons exclusivement avec des tiers respectueux de la vie privée et limitons leur accès aux seules Données à Caractère Personnel nécessaires à l'exercice de leurs missions. Les échanges d'informations sont réalisés au travers de protocoles sécurisés. Afin d'assurer un haut niveau de sécurisation de vos Données à Caractère Personnel, nos sous-traitants sont soumis à des mesures de contrôle et d'audit.

Nous protégeons les développements informatiques réalisés sur nos outils en limitant les transferts hors de nos infrastructures. Notre système d'information est accessible aux seules personnes autorisées.

Nous ne communiquons aucune Donnée à Caractère Personnel vous concernant à des partenaires commerciaux sans avoir recueilli votre consentement préalable et vous avoir informé de la possibilité d'exercer votre droit d'opposition.

7. VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

a. Quels sont vos droits ?

En matière de traitement des Données à Caractère Personnel, vous jouissez d'un certain nombre de droits conformément à la réglementation applicable. Vous pouvez ainsi demander :

- l'accès aux Données à Caractère Personnel vous concernant ;
- la rectification des Données à Caractère Personnel existantes vous concernant ;
- l'effacement des Données à Caractère Personnel vous concernant, si un tel effacement ne contrevient pas à d'autres exigences réglementaires ou contractuelles ;
- la portabilité des Données à Caractère Personnel vous concernant (le droit à la portabilité vous offre la possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine) lorsque le traitement est fondé sur votre consentement ou sur le Contrat et est opéré par des procédés automatisés ;
- l'opposition au traitement des Données à Caractère Personnel vous concernant ;
- la limitation du traitement de vos Données à Caractère Personnel afin d'en vérifier l'exactitude, de vous opposer à leur effacement ou d'exercer ou de défendre vos droits en justice ;

- le retrait de votre consentement, si vous avez effectivement consenti au traitement de vos Données Personnelles
- le droit de donner des directives sur le traitement des Données à Caractère Personnel vous concernant après votre décès ;
- l'introduction d'une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

b. Comment effectuer une demande auprès du DPO ?

Toute demande, qu'elle soit relative à l'exercice de vos droits ou relative à la présente Charte doit être adressée par email ou lettre recommandée avec demande d'accusé de réception à l'attention du DPO. Ce dernier étudiera votre demande et reviendra vers vous dans les meilleurs délais. Vous pouvez le joindre à l'adresse suivante :

ANTARGAZ

Immeuble Reflex -Les Renardières
4, place Victor Hugo
92400 COURBEVOIE

A l'attention du DPO :
dpo@antargaz.com

Pour le traitement de votre demande, nous pourrions être amenés à vous demander de fournir des éléments permettant de vous identifier (par exemple, votre numéro client ou votre adresse email) ou, si cela n'est pas suffisant, de joindre une copie de votre pièce d'identité afin d'éviter toute usurpation d'identité.

Version du 4 Février 2021

ANTARGAZ
Immeuble Reflex, 4 Place Victor Hugo
92901 Paris La Défense cedex
SAS au capital de 7.749.159 € SIREN 572 126 043 RCS Nanterre

Contactez-nous au :

0 805 509 509

**Service & appel
gratuits**

www.gaznaturel.antargaz.fr/

L'ENERGIE EST NOTRE AVENIR, ECONOMISONS-LA !

> INFORMATION SUR LE DROIT DE RETRACTATION

Client Résidentiel – valable à compter du 1^{er} Octobre 2019



Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motifs dans un délai de quatorze (14) jours.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat de fourniture de gaz naturel.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (ANTARGAZ, Immeuble Reflex Les Renardières – 4 place de Victor Hugo – 92400 Courbevoie, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté envoyée par la poste ou à l'adresse internet suivante : Serviceclients.em.fr@antargaz.com. Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous.

Pour que le délai soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la fourniture de gaz pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Compléter, signer ce formulaire et **l'expédier par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard le 14^{ème} jour suivant la signature du contrat** ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant, à l'adresse ci-dessous :

ANTARGAZ – Le Choix Naturel, 16-18 Boulevard de la Mothe, 54000 NANCY

Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : Serviceclients.em.fr@antargaz.com

Je soussigné, déclare annuler le contrat ci-après : Intitulé « Offre de fourniture d'énergie »

Date de la signature : Nom du Client :

Adresse de raccordement du client :

Code postal : Ville :

N° de Point de Comptage et d'Estimation : _ _ _ _ _

Lieu, date et signature :