



CONDITIONS GENERALES DE VENTE  
Client Hors-Résidentiel - réf. NHRA18

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE  
L'ESPACE CLIENT

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE  
E-FACTURATION

GAZ NATUREL

[www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr)

L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !

 **antargaz**  
Le choix naturel



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR LA FOURNITURE DE GAZ NATUREL

Client Hors-Résidentiel – valable à compter du 1<sup>er</sup> mai 2018

réf. NHRA18



## PREAMBULE

ANTARGAZ FINAGAZ, 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 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](http://www.gaznaturel.antargaz.fr)

Les termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous.

**Le Client n'ayant pas conclu de Contrat de Livraison Direct avec le Gestionnaire du Réseau de Distribution reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison (jointes en annexe) qui le lient au Gestionnaire du Réseau de Distribution et les accepte expressément.**

## DEFINITIONS

**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 m<sup>3</sup> 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 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 Livraison Directe** : contrat conclu directement entre le Client et le GRD. Il définit les conditions dans lesquelles le GRD met à disposition un poste de livraison, livre le Gaz au point de livraison et accède aux ouvrages de raccordement pour la réalisation des interventions.

**Contrat de fourniture (CGV - CPV)** : contrat conclu entre le Client et ANTARGAZ FINAGAZ, ci-après désignée 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](http://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. La durée du Contrat est fixée aux Conditions Particulières de Vente du Contrat.

### e. Poursuite du Contrat

Si le Fournisseur poursuit la fourniture de gaz au Client au-delà de la date d'échéance du Contrat, sans que le Client ait conclu un nouveau contrat de fourniture de gaz, les dispositions du présent Contrat resteront applicables à l'exception des conditions tarifaires mentionnées à l'article « Prix » et/ ou aux conditions particulières.

En cas de poursuite du contrat, le prix du terme de quantité correspondant aux consommations de gaz sera majoré de 50% par rapport au dernier prix du terme de quantité contractuel appliqué, le prix du terme fixe mensuel restant quant à lui identique au-delà de la date d'échéance du Contrat.

Chacune des Parties pourra résilier le Contrat par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis d'1 (un) mois.

## 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 de 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 acceptation par le GRD.

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 lient 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@antargaznaturel.fr](mailto:serviceClients@antargaznaturel.fr)

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 terme fixe 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.

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 du terme fixe mensuel

Le montant Hors Toutes Taxes du terme fixe 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 de distribution (dont les valeurs sont fixées par arrêté, publié au Journal Officiel et accessible sur le site internet de la Commission de Régulation de l'Énergie),
- la part fixe 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'Énergie),
- l'évolution du terme de compensation stockage (dont les valeurs sont fixées par la Commission de Régulation de l'Énergie et accessible sur son site internet).

Le Fournisseur appliquera au terme fixe 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 ».

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'Énergie pour les tarifs réglementés.

En outre, le Fournisseur pourra répercuter dans les mêmes conditions et aux mêmes dates :

- 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'Énergie);
- 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'Énergie).

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

#### **c. Indice PEGAS Futures Monthly Index PEG Nord®**

En cas de prix Indexé sur l'Indice PEGAS Futures Monthly Index PEG Nord® tel que stipulé aux conditions particulières, il est rappelé au Client que Powernext SA possède tous les Droits de Propriété Intellectuelle sur l'Indice précité, soumis à autorisation pour reproduction. Le Client s'engage à respecter les Droits de Propriété Intellectuelle de Powernext SA. Cette dernière n'est pas impliquée dans la distribution des produits pour lesquels ses Indices servent de référence et décline toute responsabilité en cas d'erreur, d'inexactitude, omission concernant les données pour lesquelles ses Indices servent de référence.

#### **d. Contribution certificats d'économies d'énergie**

Pour les sites générant une obligation de collecte des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), telle que prévue aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie, le montant de la contribution CEE destinée à couvrir les coûts liés à ces obligations est fixé, aux Conditions Particulières de Vente.

Ce montant est calculé, au jour de la signature du contrat, sur la base des derniers prix moyens de cession des CEE classiques et précarités publiés par le Registre National des CEE (consultable sur [www.emmy.fr](http://www.emmy.fr)) et selon la formule en vigueur permettant de déterminer le volume de l'obligation de collecte liée au Gaz Naturel telle que définie aux articles R221-4 et R221-4-1 du code de l'énergie.

Cette contribution évoluera à la hausse comme à la baisse mensuellement selon l'évolution des prix moyens de cession des CEE classiques et précarités constatés sur le Registre National des CEE.

En cas d'évolution de la formule de calcul du volume des obligations d'économies d'énergie imposées aux fournisseurs d'énergie, ce dernier répercutera cette évolution de plein droit au Client.

#### **e. 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 suivante : [serviceClients@antargaznaturel.fr](mailto:serviceClients@antargaznaturel.fr). Les nouveaux tarifs sont en outre mentionnés sur la facture émise ultérieurement à l'indexation.

En cas d'incohérence avec les données techniques et d'Utilisation du gaz définies aux Conditions Particulières de Vente (PCE, CAR, Profil, Date d'effet, ...) et celles communiquées par le GRD, le Fournisseur sera en droit de réévaluer les conditions tarifaires de fourniture.

## **7. PRIX DES PRESTATIONS ASSOCIEES**

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](http://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 m<sup>3</sup> 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. Elles sont émises et adressées au Client par le Fournisseur selon la quantité réelle consommée ou estimée.

Le Client pourra communiquer au Fournisseur 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. Le Client a le choix entre une facturation bimestrielle, mensuelle ou annuelle avec le service mensualisation :

La facturation bimestrielle : le Fournisseur établit alors une facture tous les deux (2) mois soit sur la base des quantités relevées et communiquées par le GRD, soit sur la base d'une consommation estimée à partir de la consommation prévisionnelle. 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.

La facturation mensuelle : le Fournisseur établit alors une facture tous les mois sur la base des quantités relevées et communiquées par le GRD. Cette fréquence de facturation est possible selon les termes et conditions fixés au Catalogue des Prestations et déterminés aux Conditions Particulières de Vente.

Le service mensualisation : ce service permet au Client ayant une consommation inférieure à 150 MWh 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.

Conformément à l'arrêté du 18 avril 2012 et aux seuils qui y sont fixés, 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.

#### **b. Paiement des factures**

Le paiement des factures est effectué par prélèvement bancaire sauf dispositions contraires indiquées aux Conditions Particulières de Vente.

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 ;
- sera de plein droit productive d'intérêts au taux égal à trois fois (3) le taux d'intérêt légal, intérêts exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture ;
- entraînera, conformément à l'article L441-6 du code de Commerce, la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé par Décret (40 € au 01/01/2013). Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Fournisseur peut demander une indemnisation complémentaire sur justification ;
- 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, 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 de suspendre 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.

#### **c. 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'exonérera 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.

#### **d. 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.

#### **e. Versement d'un dépôt de garantie**

Le Client qui souhaite bénéficier de modalités de paiement différentes du prélèvement automatique, devra verser et maintenir tout au long du contrat, un dépôt de garantie dont le montant est précisé aux Conditions Particulières de Vente.

Ce dépôt de garantie, non productif d'intérêts, sera restitué par le Fournisseur au terme du Contrat, dans un délai maximum de deux mois, sous réserve du paiement par le Client de toutes ses factures. A défaut, le Fournisseur compensera sa créance avec ce dépôt de garantie.

Faute d'avoir constitué ou maintenu ce dépôt de garantie, et après mise en demeure préalable restée infructueuse après un délai de 15 jours à compter de sa réception par le Client, le Fournisseur sera en droit de suspendre la fourniture conformément aux dispositions de l'article 11.

#### **f. Constitution d'une garantie financière**

En cas de doute sur la solvabilité du Client et/ou d'incidents de paiement, le Fournisseur se réserve le droit d'exiger, à la signature ou en cours de contrat, le versement d'une garantie financière. Sa nature, son montant ainsi que ses modalités de versement sont fixés aux conditions particulières ou par avenant. Cette garantie financière, non productive d'intérêts, sera restituée par le Fournisseur au terme du Contrat, dans un délai maximum de deux mois, sous réserve du paiement par le Client de toutes ses factures. A défaut, le Fournisseur compensera sa créance avec cette garantie financière.

Faute d'avoir constitué ou maintenu cette garantie financière, et après mise en demeure préalable restée infructueuse dans un délai de 15 jours à compter de sa réception par le Client, le Fournisseur sera en droit de suspendre la fourniture conformément aux dispositions de l'article 11.

## **10. INSTALLATION INTERIEURE**

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

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,
- Non constitution ou reconstitution du dépôt de garantie et/ou de la garantie financière tels que stipulés à l'article 9.e et 9.f des présentes.
- 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.

## 12. RESILIATION

### 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. 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 changement de fournisseur. 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 par le Fournisseur actuel du Client ou son nouveau fournisseur le cas échéant, 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.

En tout état de cause, en cas de résiliation avant l'échéance du Contrat, le Client versera au Fournisseur une indemnité de résiliation anticipée calculée comme suit :

- 10% du terme fixe annuel en vigueur,
- 10% du produit de la Consommation Annuelle de Référence prévisionnelle et du terme de quantité en vigueur.

Si la durée prévue par le Contrat est supérieure à un an, l'indemnité calculée ci-dessus est alors augmentée de la même somme multipliée par le nombre d'années restant à courir à l'issue de l'année en cours (D). Soit :

Indemnité de résiliation anticipée = (10%[TF + (TQxCAR)])x(1+D)

## 13. RESPONSABILITES

### 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. GARANTIES LEGALES

Les produits vendus au Client bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L 211-4 à L 211-13 du code de la consommation) et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

En cas d'action en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.211-9 du code de la consommation,
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Dans le cas où le consommateur décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue telle que prévue par l'article 1641 du code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 dudit code.

Le Fournisseur est libéré de ses obligations en cas de force majeure et décline toute responsabilité quant à l'utilisation impropre ou non conforme à leur destination des produits vendus. Aucun dédommagement ou remboursement ne sera dû en cas d'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité du matériel. La responsabilité du Fournisseur ne pourra dans ce cas être mise en cause.

Ne sont notamment pas couverts par la garantie : les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive, les frais d'entretien et la réparation des dommages consécutifs à un mauvais entretien, à une utilisation ou à une installation non conforme aux prescriptions du fabricant, les erreurs de branchements ou de mise en service ; les dommages ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'installation (choc, chute, vol..) ; la mauvaise utilisation, l'erreur de manipulation.

## 15. 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.

## 16. 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 telle que définie par les tribunaux.

Le cas de force majeure est entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.

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 et si le cas de force majeure se poursuit pendant plus d'un mois à compter de sa survenance, chacune des parties a le droit de résilier le Contrat.

## 17. DROIT D'ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES

Les informations concernant les Clients et contenues dans les fichiers du Fournisseur ne sont transmises qu'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.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant conformément à la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 modifiée.

## 18. 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](http://www.gaznaturel.antargaz.fr)

Si le litige est relatif à une obligation incombant au GRD, le Client peut saisir la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Pour les Clients professionnels relevant de son champ de compétence, le Médiateur National de l'Energie, peut être saisi par ces derniers, 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.

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.

## 19. EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES 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.

## 20. INFORMATIONS

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

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

<https://www.antargazfinagaz.com/engagements>





# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

Valable à compter du 1<sup>er</sup> mai 2018



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

Le site [www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr) a pour objectif l'information personnelle de ses utilisateurs et la fourniture de services.

## 1. DEFINITION 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 7j/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'ACCES 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, incessibles 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 tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse des codes d'accès et mot de passe des utilisateurs.

## 3. DUREE

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

## 4. PROPRIETE 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 FINAGAZ, le logo ANTARGAZ FINAGAZ, 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 <http://www.gaznaturel.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 <http://www.gaznaturel.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 aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, les traitements automatisés de données personnelles du site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr> sont déclarées auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro 655713.

Les Utilisateurs sont informés que, conformément à l'article 27 de la loi du 6 janvier 1978, les informations personnelles communiquées par ces derniers du fait des formulaires présents sur le site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr> sont destinées au Fournisseur et pourront faire l'objet de traitement informatique. Les droits d'accès de rectification et de suppression concernant les informations ainsi collectées peuvent être exercés en application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en écrivant à :

**ANTARGAZ FINAGAZ**  
Immeuble Reflex -Les Renardières  
4, place Victor Hugo  
92901 Paris la Défense Cedex

Le Fournisseur s'engage à prendre toutes précautions pour protéger ces données nominatives afin d'en préserver la sécurité et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Pour ce faire, ces données nominatives sont enregistrées dans des zones sécurisées et inaccessibles au public.

Les utilisateurs sont tenus de respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dont la violation est passible de sanctions pénales.

Les Utilisateurs doivent notamment s'abstenir, s'agissant des informations nominatives auxquelles ils accèdent, de toute utilisation détournée, et d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

## 7. COOKIES

Les Utilisateurs sont informés qu'un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation lors de ses visites sur le site <http://www.gaznaturel.antargaz.fr>.

Le cookie est un bloc de données ne permettant pas d'identifier l'utilisateur mais servant à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site. L'utilisation de ces cookies a pour finalité de procéder à des analyses de fréquentation, mesures d'audience etc... afin d'améliorer la qualité du site.

Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données personnelles communiquées par le biais du cookie dans les conditions indiquées ci-dessus.

Les informations nominatives concernant les utilisateurs sont destinées au Fournisseur. Les utilisateurs peuvent s'opposer à cette transmission d'information, en envoyant un courrier à l'adresse mentionnée à l'article 4.

## 8. LIENS HYPERTEXTES

Le site <http://www.gaznaturel.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 <http://www.gaznaturel.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.

## 9. RESPONSABILITES

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.

## 10. RESILIATION

Les Conditions Générales d'utilisation de l'espace Client, accessoires au Contrat de fourniture de gaz naturel ANTARGAZ FINAGAZ, 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 de gaz naturel ANTARGAZ FINAGAZ, le Client ne pourra plus visualiser ses données à compter de la date de fin de son Contrat.

## 11. MODIFICATION DES MENTIONS LEGALES

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.

## 12. LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

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 GENERALES DU SERVICE E-FACTURATION

Valable à compter du 1<sup>er</sup> mai 2018



## 1. OBJET

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

Le service e-facturation 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 e-facturation 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 d'e-facturation, et reconnaît ainsi renoncer à recevoir ses factures au format papier.

## 2. PRIX

Le service d'e-facturation est gratuit (hors coût d'accès Internet à la charge du Client).

## 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Dès la date d'émission, la facture est adressée sous format PDF par voie électronique à l'adresse communiquée par le Client 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 FINAGAZ 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 FINAGAZ 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 FINAGAZ (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 6 mois après la résiliation du contrat.

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. RESILIATION DU SERVICE E-FACTURATION

La résiliation du contrat de fourniture de gaz naturel entraîne la résiliation automatique du service d'e-facturation.



Immeuble Reflex - Les Renardières  
4 place Victor Hugo - 92400 Courbevoie

**3240** Dites  
antargaz

Service 0,06 € / min + prix appel

[www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr)

**L'énergie est notre avenir, économisons-la.**

GAZ NATUREL

[www.gaznaturel.antargaz.fr](http://www.gaznaturel.antargaz.fr)  
L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !

