

Conditions générales applicables à l'utilisation du portail client « mysudgaz » et du service « facture par courrier électronique » dès le 1 février 2018

1. Objet

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'utilisation du portail client « mysudgaz » tel que décrit ci-dessous.

Grâce au portail sécurisé de « mysudgaz » le client peut accéder aux informations relatives aux produits et/ou services pour lesquelles il a signé un contrat.

Après activation de « mysudgaz », le client peut accéder aux services suivants :

- Gestion des données personnelles du client (courrier électronique, numéro de téléphone,...)
- Visualisation des comptes clients
- Historique des factures, plan des paiements
- Historique des consommations
- Relevé du compteur pour profiter de la remise

Le client peut bénéficier de réductions mensuelles pour la domiciliation, la facture par courrier électronique et une réduction annuelle pour le portail client. Ces réductions sont prises en compte sur la facture du décompte annuel, à savoir :

- Réduction domiciliation : réduction de **1€/mois**
- Facture par courrier électronique : réduction de **0.5 €/mois**
- Portail « mysudgaz » avec relevé annuel de votre compteur : réduction de **12€/an** lors du décompte annuel réservée aux clients domiciliés et qui reçoivent leur facture par courrier électronique

2. Accès à « mysudgaz »

Le client peut accéder seulement à « mysudgaz » s'il est la personne au nom de laquelle le contrat est conclu. Pour pouvoir s'inscrire à « mysudgaz » il doit impérativement communiquer son adresse de courrier électronique au service client de SUDGAZ. Dès que l'adresse électronique du client est inscrite dans la base de données de SUDGAZ, il peut s'inscrire via le site internet www.sudgaz.lu en se munissant de sa dernière facture de gaz naturel.

L'accès à « mysudgaz » est sécurisé par un login personnel. Si le client constate une utilisation abusive, il doit changer directement son mot de passe et contacter le service client.

Le portail client sera disponible tous les jours 24h/24H, sauf pour des raisons techniques ou des travaux de maintenance, pour lesquelles SUDGAZ ne peut pas être tenu responsable.

Les données personnelles collectées sont uniquement destinées à un usage interne en conformité avec la législation sur la protection des données. En aucun cas, ces données ne seront cédées ou vendues à des tiers sans l'accord écrit préalable du client.

3. Conditions du service « domiciliation »

Tout client qui veut profiter du service « mysudgaz » doit s'inscrire auprès du service « domiciliation ».

En cas de paiement par domiciliation bancaire, les factures sont remplacées par un tableau des avances. Celles-ci seront remises pour encaissement à la banque, aux échéances respectives.

En conséquence, le client profitera d'une réduction de **1€/mois** lors du décompte annuel.

4. Conditions du service « facture par courrier électronique »

Tout client qui veut profiter du service « mysudgaz » doit s'inscrire auprès du service « facture par courrier électronique ».

En cas de souscription au service « facture par courrier électronique », toutes les factures annuelles seront dorénavant transmises par courrier électronique pour substituer l'envoi par voie postale.

En conséquence, le client profitera d'une réduction de **0.5€/mois** lors du décompte annuel.

5. Conditions du service « mysudgaz » et « relevé du compteur »

Tout client ayant signé le service « domiciliation » et « facture par courrier électronique » peut avoir accès au portail client « mysudgaz ».

Le fait de relever le compteur annuellement (une fois par an) par le client après une notification par courrier électronique, lui accorde une réduction supplémentaire de **12€/an** sur le décompte annuel (à partir de votre décompte annuel d'octobre 2018).

Le client sera informé 3 semaines avant la date limite de lecture du compteur par courrier électronique en lui demandant d'enregistrer le relevé de compteur endéans un certain délai dans le portail client « mysudgaz ». En cas de non-respect du délai fixé dans le courrier électronique le client ne peut plus bénéficier de sa réduction supplémentaire.

Le client est responsable de la lecture correcte du compteur et de l'enregistrement correct du relevé du compteur sur le portail client « mysudgaz ». SUDGAZ se réserve le droit de vérifier à tout moment le relevé du compteur sur place.

SUDGAZ se réserve aussi le droit d'adapter les modalités des conditions du service « mysudgaz » en fonction de l'appareil de mesure installé chez le client. Le client qui profite déjà d'un compteur intelligent opérant avec télé-lecture ne bénéficie pas de la réduction supplémentaire visée au présent article.

6. Durée et fin de contrat

« mysudgaz » fait partie intégrante du contrat de fourniture SUDGAZ.

A l'expiration du contrat de fourniture SUDGAZ, l'accès au service portail client « mysudgaz » est automatiquement supprimé avec la même date d'effet. Si SUDGAZ constate que le client utilise ou tente d'utiliser le service portail client « mysudgaz » de manière abusive ou illégale, SUDGAZ a le droit de supprimer l'accès au service portail client « mysudgaz » et ce avec effet immédiat, indépendamment du droit de réclamer des dommages et intérêts éventuels.

7. Modifications des conditions

SUDGAZ peut modifier, à notre entière discrétion, les présentes conditions pour autant que le client soit informé au moins un (1) mois à l'avance par courrier électronique et par une publication sur notre site internet. Si le client n'accepte pas les modifications, il doit notifier son refus d'acceptation à SUDGAZ par courrier électronique dans un délai de deux (2) semaines à partir de la date d'information des modifications. En cas de refus d'acceptation des conditions modifiées dans le délai de deux (2) semaines, le contrat relatif à l'utilisation du service portail client « mysudgaz » prend fin à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

En outre, SUDGAZ se réserve le droit, à condition d'avoir averti le client au moins un (1) mois à l'avance par courrier électronique et sur le site internet, de mettre fin à la mise à disposition du portail client « mysudgaz » et des réductions sur sa facture (domiciliation, facture par courrier électronique, « mysudgaz »).

8. Responsabilité

Le client est seul responsable quant à l'utilisation des informations reçues par l'intermédiaire du portail client « mysudgaz », par le seul fait de sa connexion avec login et utilisation de son mot de passe. SUDGAZ ne fournit aucune garantie quant à l'exactitude et l'exhaustivité des informations que le client peut consulter sur le portail client « mysudgaz ».

Etant donné que les informations disponibles concernent des données personnelles du client, SUDGAZ s'engage à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour la conservation, la sauvegarde et la protection des données personnelles du client. SUDGAZ n'assume aucune responsabilité pour un éventuel usage abusif du login et/ou du mot de passe du client par un tiers. Si la responsabilité de SUDGAZ est engagée au titre de dommages causés dans le cadre de l'utilisation par le client du portail, la responsabilité de SUDGAZ se limitera aux dommages qui sont raisonnablement prévisibles au moment de l'utilisation du portail et qui découlent de l'utilisation normale du portail. SUDGAZ ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects ou consécutifs d'un mauvais usage ou usage frauduleux du portail client « mysudgaz », tels que notamment, une perte de production, un manque à gagner ou une perte de revenu.

9. Limitation de responsabilité et Renonciation

Le portail client « mysudgaz » a été conçu avec le plus grand soin et SUDGAZ s'engage à faire tout son possible pour uniquement fournir des informations exactes sur ce portail. Cependant, il ne peut être exclu que certaines informations fournies sur le portail soient parfois inexactes, périmées ou incomplètes. Le portail a pour objet de fournir des informations générales et de permettre la prestation des services demandés par le client. SUDGAZ décline

toute responsabilité concernant toute éventuelle inexactitude, sauf en cas de renseignement erroné ou de désinformation intentionnelle dont la communication constituerait une faute grave. En outre, SUDGAZ décline toute responsabilité concernant l'incapacité du client à accéder au portail en raison d'erreurs de réseau ou pour tout autre motif, notamment en cas d'erreurs, d'interruptions ou de défauts survenant au cours de l'utilisation du portail, en cas de retard de fonctionnement ou de transmission, ou en cas de dommages se produisant en lien avec des virus ou tout autre logiciel malveillant qui serait contenu sur le portail, à moins qu'il ne s'agisse d'une faute intentionnelle ou grave, ou de toute autre responsabilité dont la loi applicable interdit l'exclusion.

10. Droit d'auteur et Propriété

Tout le contenu affiché sur le portail est protégé par les lois sur le droit d'auteur. SUDGAZ conserve tous les droits à l'égard de l'ensemble du contenu de son portail. La fourniture d'un contenu sur le portail ne saurait constituer une renonciation aux droits de propriété relatifs audit contenu ou un transfert des droits de propriété relatifs audit contenu.

Il est interdit au client de modifier, copier, distribuer, transmettre, afficher, publier, vendre, octroyer sous licence, créer des œuvres dérivées ou utiliser un quelconque contenu du portail à des fins commerciales ou publiques. Les marques commerciales, logos et marques de service (les « Marques ») affichées sur le portail sont la propriété de SUDGAZ.

11. Loi applicable et tribunaux compétents

La loi luxembourgeoise est applicable. Les tribunaux du Luxembourg sont compétents en cas de litige.