



## Préambule

La société TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société Anonyme au capital de 5 164 558,70 Euros, dont le siège social est sis 2 bis, rue Louis Armand – 75015 Paris, immatriculée au RCS PARIS sous le numéro 442 395 448, propose l'application mobile TotalEnergies Electricité & Gaz (ci-après dénommée « **l'Application** ») proposant un service de lecture de sa consommation d'énergie en temps réel en kWh, kVA et en euros TTC (ci-après dénommé « **le Service** »).

L'adhésion au Service et son utilisation supposent l'acceptation préalable et sans réserve par l'utilisateur (ci-après dénommé « **l'Utilisateur** ») des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

### 1. DEFINITIONS

**Application** : désigne l'application logicielle « TotalEnergies Electricité & Gaz » éditée et fournie par TotalEnergies Electricité et Gaz France, donnant accès au Service, disponible gratuitement dans le « Google Play Store » de Google et dans le « App Store » d'Apple afin d'être téléchargée par l'Utilisateur sur son terminal Android ou IOS.

**Contenu** : désigne sans que cette liste soit limitative, la structure de l'Application, le contenu éditorial, les dessins, les illustrations, les images, les photographies, les chartes graphiques, les marques, les logos, les sigles, les dénominations sociales, les œuvres audiovisuelles, les œuvres multimédia, les contenus visuels, les contenus audio et sonores, ainsi que tout autre contenu présent au sein de l'Application et/ou tout autre élément composant l'Application.

**Données de Consommation** : désigne la courbe de charge en kWh, le suivi de la puissance soutirée et les index quotidiens de l'Utilisateur, indispensables pour accéder au Service.

**Matériel** : désigne le dispositif Clé Conso Live devant être installé sur le compteur Linky de l'Utilisateur, communiquant grâce au réseau wifi avec la box internet de l'Utilisateur et permettant la lecture des données de consommation d'électricité produites par le compteur Linky de l'Utilisateur en temps réel. Le Matériel envoie à la box internet de l'Utilisateur les données de consommation d'énergie mesurées par le compteur Linky que l'Utilisateur pourra lire sur son Application. Ce Matériel est indispensable à l'Utilisateur pour accéder au Service et pour utiliser l'Application.

**Service** : désigne l'ensemble des prestations fournies par TotalEnergies Electricité et Gaz France par l'intermédiaire de l'Application augmentée des informations émises par le Matériel mise à la disposition des Utilisateurs, telles que définies à l'article 2 des Conditions Générales d'Utilisation.

**Utilisateur** : désigne toute personne majeure, détentrice - en tant que particulier ou professionnel d'une offre active de fourniture d'électricité auprès de TotalEnergies Electricité et Gaz France, équipée d'un compteur Linky sur lequel est installé le Matériel, ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA et qui utilise l'Application.

### 2. OBJET

TotalEnergies Electricité et Gaz France propose à l'Utilisateur une Application mobile lui permettant d'accéder à des services de traitement et d'interprétation de données de consommation d'électricité envoyées par le Matériel. Ces données seront ainsi visibles à un pas de temps défini d'environ 1 seconde depuis l'Application.

Le Client est informé que la fourniture du Service est conditionnée à l'indication par l'Utilisateur de son

numéro de PDL (Point de Livraison), à la possession d'une connexion internet en Wifi et à son acceptation expresse de la collecte de ses données de consommation issues de la télé-information client du compteur Linky.

### 3. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

L'accès et l'utilisation du Service sont réservés à tout Utilisateur :

- équipé d'un compteur Linky téléopérable sur lequel est installé le Matériel,
- disposant d'un compteur Linky avec une version de TIC (Télé Information Client) standard
- disposant d'une box internet effective avec laquelle le Matériel communique via le réseau Wifi.
- A jour dans le paiement de ses factures au titre de son contrat de fourniture d'énergie. L'Utilisateur ne doit présenter aucun impayé à l'égard de TotalEnergies Electricité et Gaz France.

En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur mandate TotalEnergies Electricité et Gaz France pour demander à ENEDIS d'activer la fonction « TIC (Télé Information Client) standard » permettant la transmission de ses Données de Consommation jusqu'au Matériel. L'activation de cette fonction « TIC standard » est indispensable pour bénéficier du Service

L'Application est disponible sur tout smartphone équipé du système d'exploitation Android ou IOS, de la configuration minimale indiquée sur le « Google Play Store » et l'« Apple Store », et doté d'une connexion Internet Wifi ou 3G/4G. Le coût de la connexion internet reste à la charge de l'Utilisateur.



Pour accéder à l'Application, l'Utilisateur devra utiliser ses identifiants dédiés à l'Espace Client TotalEnergies Electricité et Gaz France. Les redevances, abonnements, frais d'installation, taxes et autres rémunérations pouvant être demandés pour les accès Internet haut débit sont à la charge de l'Utilisateur.

Pour bénéficier du Service, l'Utilisateur s'engage à ne pas ouvrir ni à modifier le Matériel installé sur son compteur Linky.

#### 4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

L'utilisation de l'Application est réservée aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation dans leur intégralité.

TotalEnergies Electricité et Gaz France se réserve le droit de modifier, tout ou partie des dispositions des Conditions Générales d'Utilisation, à tout moment, sans préavis ni information préalable des Utilisateurs afin de les adapter aux évolutions du Service, aux évolutions techniques, légales et jurisprudentielles. Les modifications apportées aux Conditions Générales d'Utilisation par TotalEnergies Electricité et Gaz France seront portées à la connaissance des Utilisateurs par leur simple mise en ligne. En accédant à l'Application postérieurement à ladite mise en ligne, les Utilisateurs sont présumés avoir acceptés ces modifications.

En contrepartie du Service, l'Utilisateur reconnaît que ses Données de Consommation seront collectées par TotalEnergies Electricité et Gaz France afin de lui proposer des services adaptés à ses besoins et en lien avec le Service.

En téléchargeant et utilisant l'Application, l'Utilisateur pourra :

- Lire ses données (non contractuelles) de consommation d'énergie en kWh depuis la dernière heure, les 160 dernières heures, les 14 derniers jours ou les 12 derniers mois.

- obtenir une estimation en euros de sa consommation d'énergie quotidienne ou infra-quotidienne (qui ne comprend pas le prix de la part de l'abonnement souscrit par l'Utilisateur),

- Lire ses données de puissance instantanée en Watts (on considère que  $\cos(\varphi) = 1$  d'où l'approximation 1 Watt = 1 volt-ampère (VA)) à une fréquence de son choix (10 dernières minutes et 24 dernières heures),

- Lire ses données de puissance maximale en Watts on considère que  $\cos(\varphi) = 1$  d'où l'approximation 1 Watt = 1 volt-ampère (VA)) à une fréquence de son choix (7 derniers jours et 30 derniers jours) - Accéder à son historique de consommation d'énergie.

Pour les besoins du fonctionnement du Service, l'Utilisateur devra autoriser lors du premier lancement de l'Application :

- la réception des notifications push sur le système d'exploitation Android ou IOS

- la géolocalisation sur le système d'exploitation Android ou IOS : Pour cela l'Utilisateur doit activer la fonction de géolocalisation dans les réglages de son terminal mobile et accepter que l'Application puisse y avoir recours. Cette fonctionnalité peut, à tout moment, et sans frais, être désactivée ou activée.

Concernant le Matériel, l'Utilisateur s'engage expressément :

- à installer le Matériel sur le compteur Linky ;

- à ne pas ouvrir le Matériel ou ne pas respecter son intégrité physique et logiciel.

L'Utilisateur reconnaît que le Matériel lui est adressé personnellement, et est réservé à son usage strictement personnel. L'Utilisateur s'engage à n'utiliser le Matériel que dans le cadre du Service, et s'engage à ne pas le céder à titre gratuit ou onéreux, sous toute forme, à quiconque.

Concernant l'Application, l'Utilisateur s'engage expressément :

- à télécharger l'Application sur son mobile uniquement pour un usage personnel et non commercial; - à ne pas reproduire de façon permanente ou provisoire l'Application et/ou le Contenu, totalement ou partiellement, par tout moyen et sous toute forme ;

- à ne pas procéder à toute adaptation, modification, traduction, transcription, arrangement, compilation, décompilation, assemblage, désassemblage, transcodage, ni appliquer la rétro-ingénierie (ou « Reverse Engineering ») de tout ou partie de l'Application et/ou du Contenu, et/ou du Service;

- à ne pas exporter l'Application et/ou son Contenu, de fusionner tout ou partie de l'Application et/ou son Contenu avec d'autres programmes informatiques ;

- à ne pas mettre en place des systèmes susceptibles de pirater l'Application et/ou le Service en tout ou partie, ou de nature à violer les présentes CGU ;

- à informer TotalEnergies Electricité et Gaz France dès la connaissance d'un acte de piratage et en particulier de toute utilisation illicite ou non contractuelle de l'Application et/ou du Contenu et/ou du Service quel que soit le mode de diffusion ;

- à ne pas vendre, louer, sous-licencier ou distribuer de quelque façon que ce soit l'Application et/ou le Service à des tiers ;



Conditions Générales de vente et d'utilisation

**SERVICE CONSO LIVE**

en vigueur au 01/12/2021

- à ne pas publier de contenus illicites ou contraires aux bonnes mœurs dans l'Application ou s'en servir à des fins illicites.

L'Utilisateur admet utiliser le Service en toute connaissance de cause et reconnaît que TotalEnergies Electricité et Gaz France ne pourra pas être tenu responsable des pertes d'accès qui peuvent naître de l'utilisation du Service, à moins que la preuve soit rapportée que de tels pertes ou dommages aient été causés intentionnellement par TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Pendant toute la durée de l'utilisation du Service, l'Utilisateur doit communiquer à TotalEnergies Electricité et Gaz France les données exactes qui lui sont demandées et les tenir à jour. Par conséquent, il lui faut informer immédiatement TotalEnergies Electricité et Gaz France de toute modification de ces données, notamment, en cas de changement de domicile ou de ligne. A défaut, TotalEnergies Electricité et Gaz France pourra suspendre son utilisation du Service.

TotalEnergies Electricité et Gaz France pourra proposer des mises à jour optionnelles ou forcées de l'Application. L'Utilisateur sera informé de ces mises à jour directement dans l'Application ou via la plateforme de téléchargements d'application « Google Play Store » ou « L'App store ».

L'Utilisateur peut désinstaller l'Application à tout moment.

## 5. MODALITE D'ADHESION AU SERVICE

Pour adhérer au Service, l'Utilisateur doit accepter les présentes. TotalEnergies Electricité et Gaz France pourra refuser ou annuler toute adhésion d'un Utilisateur qui n'aurait pas réglé toutes les sommes

dues à TotalEnergies Electricité et Gaz France au titre de son contrat de fourniture d'énergie, sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnité à quelque titre que ce soit.

L'adhésion au Service par l'Utilisateur est formalisée par le clic de validation de la commande depuis l'Application, après avoir vérifié grâce à un test d'éligibilité qu'il est probable le Matériel puisse fonctionner bien dans le logement de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à suivre au plus près les indications fournies par TotalEnergies Electricité et Gaz France pour la réalisation du test d'éligibilité et à renseigner de bonne foi les informations demandées. TotalEnergies Electricité et Gaz France ne peut s'engager sur un fonctionnement correct du service si l'Utilisateur ne respecte pas les consignes du test de puissance wifi lors de la commande.

L'Utilisateur reconnaît que, même s'il a suivi les instructions de TotalEnergies Electricité et Gaz France et qu'il a renseigné les informations demandées de bonne foi, il est possible que le test d'éligibilité conclue à l'éligibilité du logement de l'Utilisateur, mais qu'une fois que l'Utilisateur reçoit le Matériel, le Service ne puisse pas fonctionner. Si le Service ne peut pas fonctionner après installation du Matériel, l'Utilisateur est invité à contacter le service client. Si le service client détermine avec l'Utilisateur que le Service ne peut effectivement pas fonctionner dans le logement de l'Utilisateur, le Service sera résilié et la clé sera renvoyée par l'Utilisateur aux frais de TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Une confirmation de commande sera adressée à l'Utilisateur par retour à l'adresse e-mail renseignée par l'Utilisateur. Cette confirmation de commande vaut acceptation de

l'adhésion par TotalEnergies Electricité et Gaz France.

L'adhésion au Service prend effet au moment de la livraison de la clé ou de la récupération du colis au bureau de poste. La date de livraison faisant foi est celle du prestataire de livraison (La Poste, Colissimo).

L'adhésion au Service est au prix de deux euros (2€) toutes taxes comprises (TTC) par mois glissant, à l'exception des clients en offre Heures Super Creuses pour lesquels l'adhésion au Service est offerte. Le prix du Service est facturé à l'Utilisateur sur sa facture d'électricité. En souscrivant au Service, le Client autorise TotalEnergies Electricité et Gaz France à prélever mensuellement le montant associé à l'adhésion au Service sur le compte bancaire dont le Client a fourni à TotalEnergies Electricité et Gaz France les coordonnées au titre des prélèvements effectués pour son contrat fourniture d'électricité.

Le prix du Service est indiqué et à jour sur les grilles tarifaires de l'offre de fourniture d'électricité souscrite par le Client.

## 6. RESILIATION

L'Utilisateur qui ne souhaite plus bénéficier du Service doit en informer TotalEnergies Electricité et Gaz France par mail, à l'adresse suivante : [service.client@mail.totalenergies.fr](mailto:service.client@mail.totalenergies.fr) soit par téléphone au 09.70.80.69.69 du lundi au samedi de 09h00 à 19h00 (service gratuit + prix appel) hors jours fériés. France

La désinstallation de l'Application et/ou la désinstallation du Matériel par l'Utilisateur ne vaut pas résiliation du Service.

Le Service est automatiquement résilié en cas de

- Résiliation du contrat de fourniture d'électricité de l'Utilisateur pour



cause de changement de fournisseur de l'Utilisateur,

- Déménagement de l'Utilisateur, dans le cas où l'Utilisateur déménage en restant client de TotalEnergies Electricité et Gaz France pour sa fourniture d'électricité, le Service sera automatiquement résilié, et l'Utilisateur devra de nouveau souscrire au Service dans les modalités prévues à l'article 5 des présentes CGU.

- Résiliation du contrat de fourniture d'électricité de l'Utilisateur par TotalEnergies Electricité et Gaz France en cas d'impayé de l'Utilisateur.

- Résiliation du contrat de fourniture d'électricité par l'Utilisateur ou par TotalEnergies Electricité et Gaz France, pour tout autre cas prévu aux conditions générales de vente applicables au contrat de fourniture d'électricité de l'Utilisateur.

Le Service pourra également être résilié par TotalEnergies Electricité et Gaz France en cas d'impayé de l'Utilisateur.

Sans préjudice des cas de résiliation automatique prévus ci-avant, l'Utilisateur peut résilier le Service à tout moment.

Tout mois glissant entamé est dû. L'Utilisateur sera redevable du prix du Service pour le mois calendaire commencé au moment de la résiliation.

A la suite de la résiliation, le client doit renvoyer le Matériel dans un délai de trente (30) jours suivant la date de résiliation du Service, accompagné du bon de retour envoyé par le Service Client. En cas de non-réception par TotalEnergies Electricité et Gaz France dans un délai de trente (30) jours après la résiliation, TotalEnergies Electricité et Gaz France se réserve le droit de facturer au Client des frais d'un

montant de trente-cinq euros (35€) toutes taxes comprises (TTC).

## 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute détérioration, ainsi que, en l'absence d'autorisation, toute représentation, reproduction, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, des différents éléments du Service et du Contenu est interdite et expose son (ou ses) auteur(s) à des poursuites.

Tous les contenus et fonctionnalités de toute nature, dont les créations, musiques, marques, modèles, logiciels, textes, images, photographies, infographies, diaporamas, du Service et/ou mis à disposition par le Service et du Contenu, toutes les marques reproduites sur le Service et sur le Contenu, tous les programmes et/ou technologies fournies en relation avec le Service et, de manière générale, tout ou partie du Service et du Contenu sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, et ce pour le monde entier.

L'installation de l'Application n'entraîne en aucun cas le transfert de ces droits de propriété intellectuelle au profit de l'Utilisateur.

Il est donc interdit à l'Utilisateur :

- de reproduire et/ou d'utiliser intégralement ou partiellement les éléments composants le Service et le Contenu sauf autorisation expresse, écrite et préalable de TotalEnergies Electricité et Gaz France ;

- de copier, modifier, traduire, reproduire, diffuser, vendre, publier, exploiter de toute autre manière tout ou partie des éléments composant le Service et/ou le Contenu ;

- de céder un droit quelconque sur tout ou partie d'un élément du Service et/ou du Contenu à un tiers.

La violation de ces dispositions est constitutive d'une contrefaçon et expose le contrevenant, et toute personne responsable, à des poursuites et aux peines pénales et civiles prévues par la loi.

## 8. LICENCE D'UTILISATION

TotalEnergies Electricité et Gaz France concède à l'Utilisateur un droit personnel d'utilisation de l'Application, du Contenu et du Service, non exclusif, révocable, non cessible, non transférable, et mondial uniquement pour ses besoins propres dans le cadre de l'utilisation de l'Application, du Contenu et du Service, à l'exclusion de toute autre finalité.

Il est strictement interdit à l'Utilisateur d'accéder et/ou d'utiliser les codes source de l'Application et/ou des composants logiciels de l'Application. Il est strictement interdit à l'Utilisateur d'ouvrir et/ou de procéder à du rétro-ingénierie du Matériel et du Service.

L'Utilisateur n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur l'Application et/ou le Contenu et/ou le Service ni aucun autre droit que ceux conférés par les présentes.

L'Utilisateur s'engage expressément à ce que l'utilisation de l'Application et de son Contenu ne porte en aucun cas atteinte aux droits de TotalEnergies Electricité et Gaz France, et notamment à ce que cette utilisation ne constitue pas un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou parasitaire du Service.

## 9. RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur reconnaît avoir connaissance des contraintes et limites du réseau internet et internet mobile. Dans ces conditions : il incombe à l'Utilisateur de protéger ses équipements techniques notamment contre toute forme de contamination par des virus et/ou de



tentative d'intrusion. L'Utilisateur est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques nécessaires pour utiliser l'Application.

L'Utilisateur admet utiliser l'Application en toute connaissance de cause et reconnaît que TotalEnergies Electricité et Gaz France ne pourra pas être tenu responsable des pertes d'accès au réseau internet qui peuvent naître de cette participation, à moins que la preuve soit rapportée que de tels pertes ou dommages aient été causés intentionnellement par TotalEnergies Electricité et Gaz France.

L'Utilisateur est seul responsable des contenus qu'il adresse. Tout envoi, transmission ou mise en ligne de contenu réalisé à partir du compte de l'Utilisateur est réputé avoir été réalisé par celui-ci. L'Utilisateur est responsable du Matériel à sa réception et supporte tous les risques associés à son utilisation.

L'Utilisateur est informé qu'un guide d'installation du Matériel comportant un mode d'emploi et des consignes de sécurité est disponible sur <http://www.totalenergies.fr/particulier/s/notice-conso-live> pour l'installation du Matériel. L'Utilisateur accepte de prendre connaissance du guide d'installation et des consignes de sécurité avant d'installer le Matériel et reconnaît qu'il est seul responsable de la mise en œuvre des indications et mesures figurant dans le guide d'installation et/ou dans les consignes de sécurité. Le Client est informé qu'en cas de question liée à l'installation du Matériel, il peut contacter le service client.

#### 10. RESPONSABILITE DE TotalEnergies Electricité et Gaz France

La responsabilité de TotalEnergies Electricité et Gaz France ne pourra être engagée au titre du Service, pour un quelconque préjudice, matériel, immatériel, et/ou direct, indirect.

TotalEnergies Electricité et Gaz France ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par l'Utilisateur ou des tiers en raison de l'inexactitude des données communiquées à TotalEnergies Electricité et Gaz France.

TotalEnergies Electricité et Gaz France fournira ses meilleurs efforts afin d'assurer la meilleure disponibilité et qualité possible au Service. TotalEnergies Electricité et Gaz France ne garantit pas que le Service, fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité, ce que l'Utilisateur accepte. En cas de défaillance du Service, TotalEnergies Electricité et Gaz France notifiera à l'Utilisateur la défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et celui-ci fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance conformément aux pratiques en vigueur dans l'industrie informatique et des télécommunications.

TotalEnergies Electricité et Gaz France s'efforcera de maintenir accessible le Service 7 jours sur 7 et 24 sur 24. TotalEnergies Electricité et Gaz France se réserve toutefois, notamment pour des raisons de maintenance, le droit de suspendre momentanément et sans préavis l'accès au Service, sans que cette interruption puisse ouvrir droit à un quelconque indemnité au bénéfice de l'Utilisateur ou de tout tiers. TotalEnergies Electricité et Gaz France se réserve le droit de modifier, corriger ou supprimer tout ou partie du contenu de l'Application, à tout moment, sans préavis, et sans que cela ne puisse ouvrir droit à aucun droit à réparation pour l'Utilisateur. Ainsi, les données et informations transmises sur

l'Application sont fournies en l'état sans aucune garantie expresse ou tacite de quelque sorte que ce soit.

#### 11. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles relatives à l'Utilisateur et recueillies par TotalEnergies Electricité et Gaz France ou ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du Service et la fourniture de nouveaux services aux Utilisateurs en lien avec le Service, sont traitées conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition, d'effacement et de limitation des données le concernant qu'il peut exercer en contactant, TotalEnergies Electricité et Gaz France par mail à l'adresse [donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr](mailto:donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr), ou par écrit à l'adresse suivante : TotalEnergies Electricité et Gaz France - Traitement des données nominatives – Service Réclamations – TSA 31520 – 75901 Paris Cedex 15.

TotalEnergies a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : <https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/charte-deprotection-des-donnees-personnelles>. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des termes de la charte relative à la protection des données personnelles.

Si l'Utilisateur donne son accord préalablement, ses données personnelles pourront également être utilisées pour lui transmettre des



Conditions Générales de vente et d'utilisation

**SERVICE CONSO LIVE**

en vigueur au 01/12/2021

informations commerciales, ou être transmises à des tiers partenaires de TotalEnergies Electricité et Gaz France qui pourront lui adresser des messages promotionnels.

Les données personnelles des Utilisateurs communiquées dans le cadre du Service seront conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture du Service et des nouveaux services. Ces données seront supprimées en cas de résiliation du Service par l'Utilisateur ou TotalEnergies Electricité et Gaz France pour quelle que raison que ce soit. TotalEnergies Electricité et Gaz France s'engage à ce que ses éventuels partenaires contractuels suppriment également les données personnelles des Utilisateurs en leur possession.

## 12. RECLAMATION

TotalEnergies Electricité et Gaz France propose un service d'assistance à l'Utilisateur. L'Utilisateur a la possibilité de contacter le service clients au 09.70.80.69.69 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 09h à 19h hors jours fériés ou par la messagerie dans l'Application tous les jours.

Toute réclamation devra être adressée à TotalEnergies Electricité et Gaz France dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où l'Utilisateur a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. L'Utilisateur transmet à TotalEnergies Electricité et Gaz France tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement de l'Utilisateur.

Le Service Clients TotalEnergies Electricité et Gaz France est à la disposition de l'Utilisateur pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TotalEnergies Electricité et Gaz

France sont : TotalEnergies Electricité et Gaz France - Service Client - TSA 21519 -75901 Paris CEDEX 15  
ouservice.client@mail.totalenergies.fr. L'Utilisateur et TotalEnergies Electricité et Gaz France s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

## 13. LOI APPLICABLE-LITIGES

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi française. En cas de litige et après une tentative de recherche de solution amiable, les tribunaux de Paris seront seuls compétents.

## 14. MENTIONS LEGALES

« TotalEnergies Electricité et Gaz France »

Site web:  
<https://www.totalenergies.fr/particuliers>

Editeur: TotalEnergies Electricité et Gaz France

2 bis rue Louis Armand – 75015 Paris  
442 395 448 RCS Paris

N° de téléphone : 09 88 81 30 06

Directeur de publication : Sébastien LOUX

Hébergement :

TotalEnergies Electricité et Gaz France

Au capital de 5 164 558,70 euros, 2 bis rue Louis Armand – 75015 Paris  
442 395 448 RCS Paris

N° de téléphone : 09 88 81 30 06

OVH

SAS au capital de 10 069 020 €

RCS Lille Métropole 424 761 419  
00045 Code APE 2620Z

N° TVA : FR 22 424 761 419

Siège social : 2 rue Kellermann -  
59100 Roubaix – France

N° de téléphone du Service  
Commercial: 09.72.10.10 07