

# ALTERGAZ

## La charte de bonne conduite



ALTERGAZ

Groupe  eni

# Charte de bonne conduite ALTERGAZ



Nos partenaires sont la clé de voûte du succès d'Altergaz sur le marché français du gaz naturel. Nous attachons une attention toute particulière à l'approche commerciale et aux méthodes de vente. Écrivez à nos côtés ce nouveau chapitre du gaz naturel en France.

## LES PRATIQUES COMMERCIALES SONT RÉPUTÉES TROMPEUSES, AGRESSIVES OU ABUSIVES LORSQUE :

- elles reposent sur des allégations, des indications ou des présentations fausses visant à amener le prospect à contracter ;
- il y a omission, dissimulation, information inintelligible ou ambiguë ;
- l'intention commerciale n'est pas évoquée ;
- le consentement du prospect a été vicié par un mensonge ou une réticence dolosive, par des manœuvres ou tout autre comportement de nature à tromper le prospect afin de l'amener à contracter ;
- le consentement du prospect a été altéré par un harcèlement, une contrainte, une menace, une publicité mensongère ou toute influence injustifiée ayant entraîné ou ayant été susceptible d'entraîner, le cas échéant, l'obtention d'une signature ou d'une information contraire à sa volonté.

## LE SIGNATAIRE DE CETTE CHARTE S'ENGAGE À RESPECTER LES ENGAGEMENTS CI-APRÈS :

### Article 1 : Démarchage

Vous vous engagez à indiquer explicitement au début de chaque entretien votre identité et le caractère commercial de votre démarche afin de ne créer aucune confusion dans l'esprit du prospect. Si un prospect refuse toute communication ou visite inopportune, vous vous engagez à ne pas insister et faire preuve de professionnalisme et de courtoisie. Vous vous devez de respecter une plage horaire raisonnable de démarchage à domicile (8h00-20h00 sauf demande expresse du prospect).

### Article 2 : Obligations d'Information et Loyauté

Vous vous engagez à fournir à vos prospects toutes informations qui puissent leur être nécessaires et répondre loyalement à toutes leurs questions afin qu'ils puissent apprécier en connaissance de cause l'objet et la nature de nos offres.

### Article 3 : Prohibition de confusion et de dénigrement

Vous vous engagez à ne pas suggérer, insinuer ou créer de confusion entre ALTERGAZ ou sa marque et l'un de ses concurrents, sa marque ou sa dénomination sociale. Vous vous engagez à ne pas dénigrer directement ou indirectement une entreprise concurrente, sa marque, son offre ou ses produits.

### Article 4 : Prohibition des abus de faiblesse et sollicitation de mineur

Vous vous engagez à ne pas abuser de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse, d'une personne particulièrement vulnérable due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique, à un état de grossesse ou à sa compréhension de la langue française. Vous vous engagez à ne pas solliciter commercialement des mineurs.



ALTERGAZ

Groupe 

# SANCTIONS MINIMALES ENCOURUES EN CAS D'INFRACTIONS PÉNALES

INFRACTIONS :	EXEMPLES :	SANCTIONS MINIMALES ENCOURUES :
Escroquerie (article 313-1 et suivants du Code pénal)	<ul style="list-style-type: none"><li>le fait d'utiliser un faux nom ou une fausse qualité ou l'abus d'une qualité vraie ou d'employer des manœuvres frauduleuses</li><li>le fait de se présenter auprès du prospect comme un agent GDF, un agent municipal, un syndic, un office HLM</li><li>le fait d'utiliser un faux document</li></ul>	5 ans d'emprisonnement et 375.000 euros d'amende
Faux et usage de faux (article 441-1 et suivants du Code pénal)	<ul style="list-style-type: none"><li>le fait d'altérer frauduleusement la vérité</li><li>le fait de signer tout document ou bulletin de souscription à la place d'un client</li><li>le fait de falsifier tout document ou bulletin de souscription</li></ul>	3 ans d'emprisonnement et 45.000 euros d'amende
Abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse (article 223-15-2 et suivants du Code pénal)	<ul style="list-style-type: none"><li>le fait d'abuser frauduleusement de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse soit d'un mineur, soit d'une personne d'une particulière vulnérabilité</li><li>le fait d'utiliser ou de profiter d'une infirmité, d'une déficience pour lui faire souscrire tout document ou bulletin de souscription</li></ul>	3 ans d'emprisonnement et 375.000 euros d'amende
Abus de faiblesse (article L 122-8 et suivants du Code de la consommation)	<ul style="list-style-type: none"><li>le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, démarchage par téléphone ou télécopie, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit</li></ul>	5 ans d'emprisonnement et 9.000 euros d'amende
Extorsion (article 312-1 et suivants du Code pénal)	<ul style="list-style-type: none"><li>le fait d'obtenir par violence, menace de violences ou contrainte soit une signature, soit un engagement</li></ul>	7 ans d'emprisonnement et 100.000 euros d'amende
Pratique commerciale trompeuse (article L 121-1 et suivants du Code de la consommation)	<ul style="list-style-type: none"><li>le fait de créer une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;</li><li>le fait d'alléger, d'indiquer ou de présenter faussement ou d'induire en erreur le prospect</li><li>le fait de faire croire au prospect une économie supérieure à la réalité de l'offre proposée</li><li>le fait de faire croire au prospect qu'il ne s'engage à rien en signant</li></ul>	2 ans d'emprisonnement et 37.500 euros d'amende
Pratique commerciale agressive (article L 122-11 et suivants du Code de la consommation)	<ul style="list-style-type: none"><li>le fait de faire des sollicitations répétées et insistantes ou d'user d'une contrainte physique ou morale</li></ul>	2 ans d'emprisonnement et 150 000 euros d'amende
Spécificité du démarchage (article L 121-1 et suivants du Code de la consommation)	<ul style="list-style-type: none"><li>le fait de fournir au client un bulletin de souscription dépourvu de la faculté de renonciation</li></ul>	1 an d'emprisonnement et 3.750 euros d'amende

Nous attirons votre attention sur le fait que les exemples décrits au présent tableau ne sont précisés qu'à titre indicatif et ne sont pas limitatifs.



Groupe 