

Conditions Générales d'Utilisation

Préambule

ENGIE a mis en place un Espace Client à destination de ses Clients qui souhaitent accéder à différentes Données et/ou Services complémentaires définis ci-après, à partir d'un espace personnalisé du site Internet.

1. Définitions

Les termes ou expressions, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, auront la signification suivante :

- **Administrateur** : représentant du Client désigné par ce dernier comme l'utilisateur principal de l'Espace Client et disposant des droits avancés ;
- **Client** : toute personne physique, exceptés les particuliers, ou personne morale titulaire d'un Contrat de vente d'énergie conclu avec ENGIE pour le(s) Point(s) de Livraison et/ou le(s) Point(s) de Comptage et d'Estimation auquel s'applique l'Espace Client;
- **Contrat de vente d'énergie** : contrat de vente de gaz naturel ou d'électricité conclu entre le Client et ENGIE ;
- **Données** : données de consommation et de facturation, ainsi que certaines informations contenues dans le Contrat de vente d'énergie que le Client a souscrit ;
- **Espace Client** : outil accessible par Internet de suivi des Données du Client et d'accès, le cas échéant, à un ou plusieurs Services complémentaires ;
- **Identifiant** : adresse e-mail de la personne utilisant l'Espace Client;
- **Interlocuteur Privilégié** : interlocuteur ENGIE dont les coordonnées figurent sur la facture d'énergie du Client
- **Point de Livraison ou Point de Comptage et d'Estimation**: point géographique où respectivement le gaz naturel ou l'électricité est livré(e) au Client en vertu de son Contrat de vente d'énergie ;



- **Services complémentaires** : options ou contrats comme par exemple La Facture Electronique (dématérialisation de la facture) et M@Relève (auto-relève de l'index pour être facturé sur index réel et non estimé) accessibles à partir de l'Espace Client, gratuits ou payants, auxquels le Client peut souscrire et résilier auprès de son interlocuteur privilégié ou directement en ligne ;
- **Utilisateur** : personne désignée par l'Administrateur, habilitée à accéder à l'Espace Client. Il bénéficie de tout ou partie des fonctions et services de l'Espace Client selon les habilitations qui auront été définies pour lui par l'Administrateur, hormis celles réservées exclusivement à l'Administrateur.

2. Objet

Les présentes conditions générales, ci-après « Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client » ont pour objet de définir les conditions d'utilisation de l'Espace Client.

L'Espace Client est ouvert à tout Client ayant conclu un Contrat de vente d'énergie avec ENGIE et dont le(s) Point(s) de Livraison et/ou le(s) Point(s) de Comptage et d'Estimation sont situés en France Métropolitaine.

Le Client accède à l'Espace Client pour un ou plusieurs Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation.

La restitution des Données est effectuée pour un ou plusieurs Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation.

L'Espace Client permet au Client et/ou à l'Utilisateur de consulter ses Données sur les 5 dernières années, incluant le mois de consultation de l'Espace Client.

L'Espace Client permet également au Client d'avoir accès à des Services complémentaires souscrits distinctement.

Les Données sont mises à jour selon le même rythme que celui de la facturation mentionné dans le Contrat de vente d'énergie du Client.

Les Données communiquées dans le cadre de cet Espace Client sont fournies à titre indicatif. En cas de différence entre les Données disponibles sur l'Espace Client et celles figurant sur la facture reçue par le Client, seule cette dernière facture fait preuve des opérations ou prestations réalisées.



3. Modalités d'accès à l'Espace Client

L'accès et l'utilisation de l'Espace Client sont soumis à l'acceptation préalable et au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Le Client reçoit par courrier électronique (à l'adresse électronique définie comme son Identifiant), une confirmation de la création de son Espace Client, avec un lien sécurisé lui permettant d'initialiser son mot de passe.

En cliquant sur ce lien, le Client accepte les Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client et peut commencer à utiliser son Espace Client.

Le Client s'engage à informer ENGIE, dans les plus brefs délais, de toute modification concernant sa situation en adressant un courrier ou un e-mail à l'Interlocuteur Privilégié dont les coordonnées sont mentionnées sur sa facture d'énergie.

Le Client, et/ou l'Utilisateur, accède(nt) à l'Espace Client à partir d'un lien Espace Client sur le site Internet grâce à son Identifiant et son mot de passe uniques et personnels, ou grâce à son Identifiant et un lien temporaire, unique et personnel envoyé par email au Client et/ou à l'Utilisateur suite à une demande effectuée sur la page d'authentification de l'Espace Client.

Le Client et /ou l'Utilisateur peut modifier à tout moment leur Identifiant et/ou leur mot de passe par une double saisie dans la rubrique de l'Espace Client prévue à cet effet. En cas de perte ou d'oubli de son mot de passe, le Client, et/ou l'Utilisateur, doit utiliser le lien « Mot de passe oublié » pour définir un nouveau mot de passe.

L'Administrateur de l'Espace Client peut donner, à d'autres personnes de son choix, accès à l'Espace Client.

A ce titre, il peut habiliter, sous sa seule responsabilité, des personnes de son choix, désignées alors comme « Utilisateur de l'Espace Client ». A cet effet, l'Administrateur doit remplir une demande d'habilitation en ligne suivant les modalités précisées dans la page prévue à cet effet.



L'Espace Client est optimisé pour les version les plus récentes des navigateurs Internet pour des supports de navigation de type ordinateur personnel, tablette ou mobile. En cas d'opération de maintenance du site Internet, de l'Espace Client, ou en cas d'incident d'exploitation, un message en ligne avertit le Client et/ou l'Utilisateur de la non-disponibilité des Données. Le Client et/ou l'Utilisateur doit alors renouveler sa consultation ultérieurement.

4. Périmètre de l'Espace Client

L'Espace Client est ouvert aux Clients dont les Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation sont situés en France Métropolitaine.

Les Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation du Client qui peuvent être intégrés dans l'Espace Client sont ceux pour lesquels ce dernier est titulaire des Contrats de vente d'énergie.

La liste des Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation concernés par le Contrat de vente d'énergie est établie conjointement par le Client et ENGIE.

Les Données de consommation et de facturation relatives aux Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation pour lesquels le Client n'a pas encore reçu, à la date d'entrée en vigueur de l'Espace Client, de facture relative à ses consommations d'énergie, seront visualisables sur l'Espace Client rapidement après la réception de ladite facture.

Le Client s'engage à informer l'interlocuteur ENGIE, mentionné ci-après, de tout changement juridique intervenu dans le(s) Contrat(s) de vente d'énergie relatifs aux Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation ou de toute modification concernant sa situation.

La liste des Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation est modifiée, par ENGIE, de plein droit et sans formalité en cas de résiliation, pour quelle que cause que ce soit, d'un ou plusieurs Contrats de vente d'énergie relatifs aux Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation du Contrat de vente d'énergie, ou de toute opération juridique affectant l'un ou plusieurs des Contrats de vente d'énergie précités (par exemple, cession du fonds de commerce, mise en location-gérance, fusion, absorption, scission, etc).



5. Prix

L'Espace Client est gratuit.

Les Services complémentaires sont gratuits ou payants, ils pourront être souscrits par le Client et feront l'objet de contrats spécifiques ou de conditions particulières.

Pour tout renseignement ou souscription à ces Services complémentaires, le Client contacte son interlocuteur privilégié ou souscrit directement en ligne lorsque cela est possible.

L'accès Internet (communication et fournisseur d'accès) est à la charge du Client.

6. Propriété intellectuelle

Le site Internet et l'Espace Client, tant dans sa structure, son graphisme ainsi que son contenu, hormis les Données, appartiennent exclusivement à ENGIE.

Ce site Internet ou l'Espace Client et son contenu constituent une œuvre protégée par la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Par conséquent, sauf autorisation écrite et préalable d'ENGIE, toute copie, reproduction, diffusion intégrale ou partielle du contenu de ce site Internet, quel que soit le procédé, est interdite, à l'exception d'une copie ou reproduction réservée à l'usage exclusivement privé du copiste.

Il en est de même pour les différents logos ou marques qui apparaissent sur le site Internet, lesquels ne peuvent être utilisés sans l'autorisation écrite et préalable d'ENGIE.

7. Données Personnelles

Dans le cadre de son activité, ENGIE Entreprises et Collectivités, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à des traitements informatisés des données personnelles de ses Clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles. Ces traitements ont pour finalités la gestion de la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement), la personnalisation et l'adaptation des offres et services aux attentes des clients et les opérations visant à informer et proposer des offres et services complémentaires pouvant intéresser les Clients.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de ses données. Il peut exercer l'ensemble de ces droits en s'adressant à DonneesPersonnelles-EntreprisesetCollectivites@engie.com

Toute demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité.



Le Client dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. À compter du 25 mai 2018, date d'entrée en vigueur du règlement européen 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, il a en outre la possibilité de s'adresser au délégué à la protection des données d'ENGIE.

Dans le cadre des Modalités d'accès à l'Espace Client telles que décrites au paragraphe 3, les données personnelles des personnes physiques désignées comme Administrateur ou Utilisateur peuvent être communiquées par un représentant du Client distinct de la personne désignée.

Le cas échéant, le Client s'engage à avoir préalablement recueilli le consentement de la personne désignée avant communication à ENGIE Entreprises et Collectivités des données personnelles la concernant. Il s'engage également à avoir fait part à la personne désignée de ses droits relatifs aux données personnelles détenues par ENGIE Entreprises et Collectivités.

8. Cookies

Le site a éventuellement recours aux techniques de « cookies » lui permettant de faciliter la navigation et d'améliorer le service pour le confort du Client et/ou l'Utilisateur, lequel peut s'opposer à l'enregistrement de ces « cookies ».

9. Durée

Le Client a accès à l'Espace Client dès son acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace et pour une durée égale à la période contractuelle de son Contrat de vente d'énergie.

10. Responsabilité

ENGIE ne saurait être tenue pour responsable des retards ou des impossibilités de remplir ses obligations contractuelles survenant en cas de force majeure et dans les cas suivants, sans qu'ils aient à remplir les conditions de la force majeure : piratage informatique, privation, suppression, interdiction temporaire ou définitive, pour quelle que cause que ce soit (dont les pannes ou indisponibilités inhérentes au serveur d'hébergement ou de tout système d'information nécessaire à la transmission des Données), de l'accès au réseau Internet.

Le Client et/ou l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation des Données ou de toutes autres informations issues de l'Espace Client, ainsi que des conséquences éventuelles de cette utilisation.



Le Client et/ou l'Utilisateur est responsable de la confidentialité de son Identifiant et de son mot de passe lui permettant d'accéder à l'Espace Client.

Il appartient au Client et/ou l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses matériels, données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet. En aucun cas ENGIE ne pourra être tenue responsable des dommages quels qu'ils soient résultants de l'utilisation et de la consultation de l'Espace Client.

11. Résiliation

L'Espace Client est résiliable par le Client ou l'Administrateur à tout moment directement à partir de l'Espace Client ou en adressant par message électronique à ENGIE un formulaire de demande de résiliation.

La résiliation de l'Espace Client entraîne la résiliation du ou des Service(s) complémentaire(s), sous réserve du respect de la durée la plus longue du préavis de ces derniers. En cas de non-utilisation de l'Espace Client par le Client, ENGIE se réserve le droit de résilier l'Espace Client sans formalités.

Dans ce cas, le Client reçoit par courrier électronique un message l'informant de la résiliation à venir. Cette résiliation ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelle que nature que ce soit. Toutefois, si le Client a souscrit un Service complémentaire, l'accès ne sera pas résilié. Les Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client, accessoires au Contrat de vente d'énergie conclu pour les Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation auxquels s'applique l'Espace Client seront résiliées de plein droit et sans formalités si le Client, pour quelque raison que ce soit, n'est plus titulaire dudit Contrat. Il en sera de même en cas de fusion, absorption ou scission. Cette résiliation prendra effet à la date de fin dudit Contrat de vente d'énergie ou à la date de réalisation de la fusion, absorption ou scission et ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

Si le Client n'est plus titulaire du Contrat de vente d'énergie, il ne pourra plus visualiser ses Données. L'Espace Client sera résilié. Ceci ne pourra donner lieu à indemnité de quelle que nature que ce soit.

A partir de la date de résiliation, le Client conservera un accès à son Espace Client pendant trois (3) mois, mais uniquement en consultation.



12. Loi applicable et attribution de compétence

Les Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client sont soumises au droit français. Tout litige lié à la formation, l'exécution ou l'interprétation des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client, qui n'aurait pu être réglé à l'amiable par les Parties, relèvera des tribunaux compétents.

13. Modification des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client

Les modifications des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client pourront être portées à la connaissance du Client par tout moyen. En l'absence d'opposition du Client aux nouvelles Conditions Générales dans un délai d'un (1) mois, elles seront réputées acceptées et se substitueront de plein droit aux Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client et déclare expressément les accepter sans réserve.

