

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 et qui souhaitent conclure des Contrats de vente d'énergie.

1. Définitions

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

- **Administrateur** : désigne le Client ou la personne morale ou physique qui a reçu le pouvoir d'agir pour le nom et le compte du Client (représentant légal, mandataire, consultant...). Dans ce cas, l'Administrateur est désigné par le Client comme l'utilisateur principal de l'Espace Client et disposant des droits avancés ;
- **Client** : tout Client personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ainsi que tout syndicat de copropriétaires, et 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 ;
- **Client Non Professionnel** : tout syndicat de copropriétaire ayant une consommation en gaz naturel inférieure à 30 000 kilowattheures par an et en électricité inférieure à 36 kilovoltampères par an.
- **Client Professionnel** : tout Client personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ainsi que tout syndicat de copropriétaires ayant une consommation en gaz naturel supérieure à 30 000 kilowattheures par an et en électricité supérieure à 36 kilovoltampères par an.
- **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 ; outil permettant également la souscription en ligne de contrat de vente d'énergie ;
- **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), 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 ; utilisation d'une API auquel le Client peut demander accès auprès de son interlocuteur privilégié.
- **Souscription en ligne** : désigne la souscription d'un ou plusieurs contrats de vente d'énergie par le Client par voie électronique via l'Espace Client.
- **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.
- « **API** » désigne l'interface de programmation qui permet d'accéder aux Données, d'obtenir des Informations ou d'activer un processus applicatif à la suite d'une Requête. L'API est disponible à l'adresse : <https://api.entreprises-collectivites.engie.fr/>

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 au Client de souscrire des contrats de vente d'énergie.

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 devra exprimer sa volonté d'accéder et de bénéficier de l'Espace Client en faisant dérouler les CGU et en cliquant sur la case « *J'accepte et j'ai pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation* » puis par un second clic sur le bouton « *Valider* ». Par son double-clic, le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les 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 peut désigner un Administrateur comme l'utilisateur principal de l'Espace Client. L'Administrateur dispose alors des droits avancés. A la demande de ENGIE, l'Administrateur devra fournir les justificatifs de sa qualité de représentant du Client et des pouvoirs lui permettant d'engager le Client.



Le Client est responsable de l'Administrateur qu'il désigne en tout état de cause et restera responsable des actes et/ou opérations réalisées par son Administrateur.

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 habilitier, 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.

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'accès à l'Espace Client peut être retiré à un Utilisateur par le Client et/ou l'Administrateur à tout moment. Il appartient au Client et/ou à l'Administrateur de gérer les habilitations accordées aux différents Utilisateurs de l'Espace Client ainsi que les retraits d'accès. En cas de retrait d'accès à un Utilisateur, le Client s'engage à informer immédiatement son Interlocuteur Privilégié.

Le Client et/ou l'Administrateur s'engage à informer immédiatement ENGIE de toute utilisation non autorisée de son identifiant sur l'Espace Client, de son mot de passe, et plus généralement de toute atteinte à la sécurité dont il aurait connaissance.

L'Espace Client est optimisé pour les versions 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. Modalités de souscription de Contrats de vente d'énergie

L'Espace Client permet la souscription de Contrats de vente d'énergie entre le Client et ENGIE.

5.1 Demande de souscription

Par le biais de l'Espace Client, le Client peut formuler une demande de souscription à un Contrat d'énergie auprès d'ENGIE.

Le Client peut arrêter la procédure de souscription à tout moment. Il recevra alors un email avec un lien protégé pour reprendre sa demande de souscription plus tard. En cliquant sur ce lien et en renseignant son Identifiant et mot de passe, le Client pourra reprendre sa demande de souscription.

Pour finaliser sa demande de souscription, le Client devra cliquer et faire dérouler respectivement les CPV, les CGV et cliquer sur « J'ai lu et accepte ». Puis il devra confirmer son acceptation en cochant la case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Particulières et les Conditions Générales » puis cliquant sur « Valider ma demande de souscription ».

Ce double clic formalise le consentement du Client.

Pour le Client Professionnel, ce consentement est définitif et irrévocable, le Client Professionnel ne bénéficiant d'aucun droit de rétractation.

Le Client Non Professionnel dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un conclu à distance. S'il souhaite conclure son Contrat sans délai, il pourra



renoncer expressément à son droit en remplissant le formulaire mis à sa disposition à cet effet par ENGIE ou par tout autre moyen.

Après que le Client ait donné son consentement, un mail de confirmation est alors envoyé automatiquement au Client récapitulant la demande de souscription. Ce mail contiendra également les CPV et CGV acceptées préalablement par le Client. Si le Client identifie d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données, il contactera son Interlocuteur Privilégié afin de les corriger.

Le Client fera alors l'objet d'une vérification de sa situation de solvabilité.

5.2 Vérification de la condition de solvabilité du Client

En ce qui concerne les Clients, ENGIE se réserve le droit, s'il a des doutes quant à la solvabilité du Client, de refuser la conclusion d'un Contrat, s'il ne répond pas aux critères de solvabilité.

5.3 Conclusion du Contrat

Si le Client répond à la condition de solvabilité alors le Contrat va être considéré comme conclu à la date d'accomplissement de la condition.

Le Client recevra sur sa messagerie électronique un message lui confirmant que sa situation de solvabilité est validée et que le Contrat est conclu. Le Contrat sera rédigé en langue française. En pièce jointe de ce message figurera les CPV et CGV. Ces documents seront téléchargeables et imprimables directement depuis ce mail.

Par la suite, les CGU, CGV et CPV seront consultables, téléchargeables et imprimables par le Client depuis son Espace Client pendant toute la durée du Contrat.

6. 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.



7. 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.

8. Données Personnelles

Dans le cadre des traitements réalisés par ENGIE pour mettre à disposition de ses Clients un Espace Client, leur permettre d'accéder à des Services complémentaires telles des options de dématérialisation de facture ou de relève, l'utilisation d'une API, ou leur permettre de conclure des Contrats d'énergie en ligne, ENGIE Entreprises et Collectivités agit en qualité de responsable de traitement, dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Ces traitements sont réalisés sur la base de l'exécution des contrats de fourniture d'énergie, et ont pour finalités :

- La gestion des droits d'accès des Utilisateurs, ;
- Le bon déroulement des processus d'acceptation et de confirmation en cas de souscription de Contrat d'Energie en ligne ;
- La personnalisation et l'adaptation du service Espace Client aux attentes des Utilisateurs.

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 informé 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.

Dans le cadre de la mise en œuvre du traitement de données, les données du Client ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées et aux destinataires légitimes. Elles sont stockées de préférence en France ou sein de l'Union Européenne. En cas d'un éventuel transfert hors l'Union Européenne, ENGIE s'assure de mettre en place tous les outils et les mesures nécessaires afin que le transfert soit réalisé de manière sécurisée et dans le respect des lois et des réglementations relatives à la protection des données personnelles.

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 l'adresse suivante : DonneesPersonnelles-EntreprisesetCollectivites@engie.com.

Le Client dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL et a en outre la possibilité de s'adresser au délégué à la protection des données d'ENGIE : https://engiegbs.service-now.com/gdpr_portal?id=gdpr_home.

9. 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 ».

10. 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.

11. 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 demeurera seul responsable des actes et/ou opérations réalisées par son Administrateur et/ou ses Utilisateurs enregistrés dans les dossiers et bases d'ENGIE.



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.

12. 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 revanche, la résiliation de l'Espace Client n'entraîne pas la résiliation du ou des Contrats de vente d'Energie préalablement conclus par le Client.

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.



13. 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.

14. 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.

