

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE « MON PROGRAMME POUR AGIR »

*Mise à jour le 1er février 2022*

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « **CGU** ») fixent les caractéristiques et les conditions de fonctionnement du programme d'engagement dénommé « **Mon Programme pour Agir** » (ci-après « le **Programme** » ou « **Mon Programme pour Agir** ») réservé aux clients particuliers, personnes physiques, d'ENGIE ayant souscrit une offre d'énergie à prix de marché et disposant d'un Espace Client sur le site particulier.engie.fr (ci-après « le **Client** » ou « les **Clients** »). Mon Programme pour Agir est un programme à points (ci-après « les **Points** » ou « les **KiloActs** »).

Ce Programme est opéré par ENGIE SA, société anonyme au capital de 2 435 285 011 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, sous le numéro 542 107 651 et dont le siège social est situé 1, place Samuel de Champlain 92400 Courbevoie France (ci-après « **ENGIE** »).

Le Programme permet de valoriser, grâce à un système de KiloActs, les actions du quotidien des Clients qui s'engagent dans la transition énergétique. Les KiloActs peuvent ensuite être utilisés pour bénéficier de divers avantages : réduction ou gratuité sur des produits ou services d'ENGIE ou de partenaires, soutien de projets en faveur de la biodiversité ou de l'accès à l'énergie par l'intermédiaire d'associations ou d'entreprises à vocation sociale.

L'utilisation du Programme par le Client suppose que celui-ci connaisse et accepte, pleinement et expressément, les présentes CGU.

## 1. ADHESION AU PROGRAMME

Tout Client ayant souscrit une offre d'énergie à prix de marché d'ENGIE peut accéder au Programme depuis son Espace Client en ligne sur particuliers.engie.fr.

## 2. CUMUL ET UTILISATION DES KILOACTS

### 2.1. CUMULER DES KILOACTS

Mon Programme pour Agir permet aux Clients de cumuler des KiloActs dès lors qu'ils réalisent des actions proposées par ENGIE, ayant directement ou indirectement un impact positif sur la transition énergétique.

Le Client cumule des KiloActs à condition d'avoir activé et de s'être connecté à son Espace Client sur particuliers.engie.fr

Les actions permettant de cumuler de KiloActs sont détaillées sur l'onglet « Cumuler » du Programme, accessible sur l'Espace Client du site particuliers.engie.fr. Cette sélection d'actions est amenée à changer et à évoluer régulièrement dans les conditions prévues à l'article « Durée et modification du Programme ».

Le gain de KiloActs s'effectue pour les actions réalisées à partir du 18/03/2020, date d'ouverture de Mon Programme pour Agir. Les actions réalisées avant cette date ne donnent pas lieu à un crédit de points.

En cas de contestation du montant de KiloActs cumulés, seules les informations contenues dans la base de données d'ENGIE feront foi. Toute réclamation devra être confirmée par email à l'adresse : [mon-programme-pour-agir@contact-particuliers.engie.fr](mailto:mon-programme-pour-agir@contact-particuliers.engie.fr).

ENGIE se réserve le droit de débiter les KiloActs des compteurs des Clients s'ils ont été indûment perçus ou attribués par erreur (en cas de bug informatique, par exemple).

### **Concernant le Challenge "Je réduis ma consommation d'électricité" :**

Le challenge est ouvert aux clients ayant souscrit une offre d'électricité chez ENGIE, ayant un compteur Linky installé et activé, et ce depuis plus de 12 mois. En effet, cela permet à ENGIE d'avoir l'historique des consommations de l'année précédente pour comparaison avec la période actuelle.

La comparaison se fait sur une même période entre l'année passée et l'année en cours. La période choisie dépend de la date de relève du compteur (désormais automatisée grâce au compteur Linky). Cette date de relève est propre à chaque client et est liée à la date de début de contrat (par exemple : si la relève a lieu tous les 12 du mois, la période sélectionnée sera du 12/03/2019 au 12/04/2019 et elle sera comparée à la même période sur 2020). La comparaison s'effectue sur la base du volume de kilowattheures (kWh) consommés sur la période. Vous pouvez retrouver le détail de votre consommation dans la rubrique MaConso.

Les KiloActs se gagnent chaque mois si la consommation (en kWh) relevée sur la période passée est inférieure à la consommation de la même période de l'année précédente et ce sur la durée du Challenge.

Les KiloActs gagnés au titre d'un mois donné sont versés le dernier jour de ce mois dit « gagnant ».

Les clients éligibles au Challenge doivent s'inscrire depuis la carte disponible dans Mon Programme pour Agir et peuvent s'inscrire jusqu'à la veille du dernier jour du Challenge. L'inscription en cours de mois est acceptée pour concourir au titre de ce mois démarré, et ce, jusqu'à la fin du Challenge. La désinscription au Challenge n'est pas possible.

En cas de contestation du montant de KiloActs cumulés, les informations contenues dans la base de données d'ENGIE seront prises en considération, sauf erreur manifeste ou preuve contraire rapportée par le Client. Toute réclamation devra être confirmée par email à l'adresse [monprogrammepouragir@engie.com](mailto:monprogrammepouragir@engie.com).

## 2.2. UTILISER DES KILOACTS

À condition de disposer d'un nombre suffisant de Points, les Clients ont la possibilité d'utiliser, à tout moment, leur solde de points afin de bénéficier d'un ou plusieurs avantages proposés, sans que cette liste soit exhaustive :

- Obtenir réduction ou gratuité sur un produit ou service d'ENGIE
- Obtenir réduction ou gratuité sur un produit ou service d'une enseigne partenaire
- Soutenir des projets en faveur de l'environnement ou de l'accès à l'énergie
- Soutenir des start-up en faveur de l'environnement ou de l'accès à l'énergie
- Soutenir des associations

Ces avantages sont détaillés sur l'onglet « Utiliser » du Programme, accessible sur l'Espace Client sur particuliers.engie.fr. Cette sélection d'avantages est amenée à changer et à évoluer régulièrement selon les modalités prévues à l'article « Durée et modification du Programme ». En tout état de cause, les avantages ne peuvent être échangés et ne sont ni compensables, ni remboursables en espèces.

### 2.3. DUREE DE VALIDITE DES KILOACTS

Les KiloActs ont une durée de vie de 24 (vingt-quatre) mois glissants.

En cas de résiliation de son contrat d'énergie, le Client conserve son solde de KiloActs et la possibilité de les utiliser pendant un délai de 1 an après la date de résiliation, en se connectant à son Espace Client.

## 3. DURÉE ET MODIFICATION DU PROGRAMME

ENGIE se réserve la possibilité de modifier à tout moment et sans préavis les actions et les avantages associés ainsi que le barème de KiloActs et invite à cet effet les Clients à régulièrement le consulter sur leur Espace Client accessible depuis le site internet particuliers.engie.fr.

ENGIE se réserve également la possibilité de suspendre et/ou de mettre un terme au Programme sous réserve d'en avoir préalablement informé les Clients dans un délai d'un mois par courrier ou email.

Dans le cas d'un arrêt définitif du Programme, les Clients seront informés par courrier ou email, et aucun Client ne pourra exercer de recours à l'encontre d'ENGIE et ce pour quelque raison que ce soit. Les Clients qui auront collecté un nombre de KiloAct suffisant pourront les utiliser dans les conditions alors en vigueur et pendant un délai qui ne saurait excéder trois mois à compter de la notification de l'arrêt du Programme.

ENGIE ne pourra être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes des éventuelles anomalies et dysfonctionnements du Programme (y compris les produits et services proposés dans ce cadre), de sa modification, de sa suspension ou de son arrêt définitif, pour toute cause que ce soit. ENGIE fera néanmoins ses meilleurs efforts pour conserver à chaque Client, en cas de dysfonctionnement, le bénéfice de son cumul de KiloActs.

## 4. POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'utilisation du Programme, ENGIE traite des données personnelles et notamment les typologies de données personnelles suivantes :

- Les données d'identification et d'adresse (civilité, nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse email) ;
- L'historique des points et des avantages ;
- Les données relatives à l'approbation ou le refus de prospection commerciale ;
- Les données relatives à l'utilisation des emails et des sms (ouverture, clic, etc.).

#### 4.1. FINALITES DU TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de son activité, ENGIE, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles. L'utilisation de certaines données est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime d'ENGIE. Elle a pour finalité de permettre à ENGIE de gérer la relation clientèle (dont livraison des biens et les réductions obtenues) dans le cadre du programme. Les données strictement nécessaires à la participation au programme sont collectées directement auprès du Client. À défaut de communication de ces données, ENGIE ne sera pas en mesure de conclure la participation de son client au programme. ENGIE s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients.

Dans ce cadre, ENGIE est amené à collecter directement ou indirectement, avec le consentement de la personne concernée, des données non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes. Pour ce faire, ENGIE est également susceptible d'utiliser les données de navigation de ses clients, collectées sur le site internet d'ENGIE, du programme, de ses partenaires ou collectées sur l'application, et de les associer avec d'autres données. À tout moment, le Client a la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies sur son terminal et en désactivant les cookies éventuellement déjà déposés. Il peut également demander à ENGIE de ne pas faire l'objet de profilage à des fins publicitaires en exerçant son droit d'opposition à l'adresse mentionnée ci-après. À défaut de communication de ces données, ENGIE ne sera pas en mesure de proposer de services personnalisés ou d'offres promotionnelles ciblées au Client.

Les données personnelles collectées dans le cadre du programme, sont traitées par ENGIE notamment pour les principales finalités suivantes :

- La gestion, l'animation, l'amélioration, la personnalisation des offres et des services ainsi que le suivi de la relation client pour les personnes qui sont adhérentes au programme,
- La prospection commerciale ;
- L'élaboration de statistiques, de reporting et d'indicateurs de pilotage ;
- L'amélioration de la connaissance client y compris le ciblage, la segmentation, le profilage et les études clients ;
- La gestion des avantages et services du Programme ;
- La gestion de l'inscription à la newsletter ;
- La gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données personnelles des personnes concernées ;
- La gestion de la prévention de la fraude.

#### 4.2. DURÉE DE CONSERVATION

Les données collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

#### 4.3. DESTINATAIRES OU CATÉGORIES DE DESTINATAIRES

Les données traitées sont destinées aux services internes d'ENGIE, à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, ainsi qu'aux Distributeur(s).

#### 4.4. TRANSFERTS HORS UE

Certaines données peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par certains prestataires situés en dehors de l'Union Européenne. Ces traitements ont été autorisés par la CNIL (décisions disponibles sur le site [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) ou sur demande auprès d'ENGIE à l'adresse mentionnée ci-après) et les prestataires concernés se sont engagés contractuellement à procéder aux traitements des données dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

#### 4.5. DROITS DES PERSONNES

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés, auprès d'ENGIE à l'adresse suivante : ENGIE - Service Clients - TSA 87494 - 76934 ROUEN CEDEX 09. 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, le Client disposera en outre d'un droit de portabilité, d'effacement et de limitation.

L'adresse mail suivante peut également être utilisée : [rgpd.dgp@contact-particuliers.engie.fr](mailto:rgpd.dgp@contact-particuliers.engie.fr)  
Tout client ou prospect peut s'opposer au traitement de ses données à des fins commerciales, dans les conditions prévues par la réglementation, à la même adresse. Lorsque le client ou prospect a donné son consentement à la collecte et l'utilisation de certaines de ses données, il peut retirer son consentement à tout moment.

Pour tout autre information complémentaire, le client peut se rendre sur le site <https://particuliers.engie.fr/politique-de-confidentialite.html>.

### 5. FRAUDE ET EXCLUSION DU PROGRAMME

Tous les KiloActs acquis de façon frauduleuse, c'est-à-dire sans accomplir les actions nécessaires pour cette acquisition, en particulier la falsification de preuve d'achat dans le cadre de changements d'équipements ou de travaux d'isolation, seront automatiquement annulés.

En cas de fraude ou de tentative de fraude, ENGIE se réserve le droit d'exclure du Programme le Client concerné. Dans ce cas, les KiloActs obtenus préalablement à la fraude par le Client seront conservés pendant une durée de 3 mois.

De façon générale, tout comportement préjudiciable aux intérêts de ENGIE sera sanctionné.

### 6. CONTACT

Toute question ou réclamation relative au Programme peut être adressée par email à l'adresse suivante : [mon-programme-pour-agir@contact-particuliers.engie.fr](mailto:mon-programme-pour-agir@contact-particuliers.engie.fr).

## 7. LOI APPLICABLE

Il est expressément convenu que les présentes CGU sont régies par la loi française.