

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

*Mise à jour du 17/03/2020*

Les présentes Conditions Générales (ci-après « **CG** ») fixent les caractéristiques et les conditions de fonctionnement du programme d'engagement dénommé « **Mon programme pour Agir** » (ci-après « le **Programme** ») réservé aux clients d'ENGIE (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 le Groupe ENGIE, 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 (ci-après « **ENGIE** »).

Le Programme valorise grâce à un système de points (appelés « les KiloActs ») les clients qui s'engagent dans la transition énergétique par le biais de leurs actions du quotidien. 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 suppose que le Participant connaisse et accepte, pleinement et expressément, les présentes CG.

## 1. ADHESION AU PROGRAMME

Le Programme est ouvert à tous les clients particuliers d'ENGIE ayant souscrit une offre d'énergie à prix de marché. Il suffit d'être client d'ENGIE pour accéder au Programme. L'accès au Programme se fait depuis l'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 points (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 points à condition de s'être identifié 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 particuliers.engie.fr. Cette sélection d'actions est amenée à changer et à évoluer régulièrement. ENGIE se réserve le droit de modifier ces avantages sans préavis au fil du temps.

Le tableau ci-dessous récapitule les actions permettant de cumuler des KiloActs au 17 mars 2020 :

<b>Actions permettant de cumuler des KiloActs</b>	<b>Récurrence du gain de KiloActs</b>	<b>Délai avant affichage sur le compteur de KiloActs sur l'Espace Client</b>
Souscription à une offre d'énergie (électricité ou duale (électricité + gaz) en offre de marché)	Autant de fois que de contrats souscrits	Jusqu'à 20 jours ouvrés après la souscription
Lecture d'articles sur le site d'ENGIE, parmi ceux proposés dans l'espace Mon Programme pour Agir	1 fois par article	Immédiat
Visionnage des mini-tutos vidéo, parmi ceux proposés dans l'espace Mon Programme pour Agir	1 fois par vidéo	Immédiat
Lecture des emails d'ENGIE suivants : Bilan conso, Newsletter et Emailings de Mon Programme pour Agir	1 fois par email ouvert	Jusqu'à 48h ouvrées
Participation à un quiz, parmi ceux proposés dans l'espace Mon Programme pour Agir	1 fois par quiz pour 4 bonnes réponses minimum	Immédiat
Connexion à l'Espace Client ENGIE via le bouton Social Connect	1 seule fois pour toute première connexion via Social Connect	Immédiat
Like de la page Facebook d'ENGIE, après s'être connecté à son Espace Client (l'adresse email du Client, utilisée sur Facebook et sur son Espace Client doit être identique)	1 seule fois	Jusqu'à 48h ouvrées
Remplissage de Mon Profil (deux rubriques : informations générales et vos projets à venir)	1 fois par rubrique complétée	Immédiat
Suivi de consommation sur le service Ma Conso	1 seule fois	Immédiat
Consultation de sa facture en ligne	1 fois par mois	Immédiat
Challenge "je réduis ma consommation d'électricité" (voir détails en-dessous de ce tableau)	1 fois / mois en cas de baisse de consommation avérée	48h après la date de relève mensuelle (propre à chaque client)
Acceptation de la remontée des données Linky au pas de temps jour	1 seule fois	Jusqu'à 72h ouvrées
Acceptation de la remontée des données Gazpar au pas de temps jour	1 seule fois	Jusqu'à 72h ouvrées
Mensualisation de ses paiements	1 seule fois	Jusqu'à 1 semaine
Connexion à l'Espace Client	1 fois / semaine	Immédiat
Réponse aux enquêtes de satisfaction ENGIE reçues par email	1 fois / enquête	Jusqu'à 48h ouvrées
Changement de votre système de chauffage (chaudière...)	1 fois / an	Jusqu'à 72h ouvrées après validation de votre preuve d'achat
Changement de radiateurs électriques pour des modèles moins énergivores	2 fois / an	
Achat d'électroménager A++ ou A+++ parmi les types d'électroménager suivants : réfrigérateur, congélateur, lave-vaisselle, lave-linge	4 fois / an	
Réalisation de travaux d'isolation dans le logement	2 fois / an	
Changement de votre système de régulation de chauffage (type thermostat connecté...)	1 fois / an	

### **Concernant le Challenge “Je réduis ma consommation” :**

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.

Le gain de KiloActs s'effectue pour les actions présentes dans le tableau ci-dessus et 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 gain de KiloActs pour le changement d'équipement ou l'isolation de son logement :**

Les clients peuvent gagner des Kiloacts grâce à :

- La réalisation de travaux d'isolation
- L'installation d'un nouveau système de chauffage
- L'installation d'un système de régulation
- L'installation de radiateurs électriques haute performance
- L'achat d'électroménager de type A+++ et A++

Pour ce faire : le client télécharge sa preuve d'achat (facture d'achat ou facture de réalisation de travaux) via son Espace Client. Les travaux ou l'achat doivent avoir été réalisés dans les six derniers mois et répondre aux conditions d'éligibilité visibles sur <https://www.monespaceprime.engie.fr/>. Une fois la preuve d'achat validée le client reçoit le nombre de KiloActs désignés.

## 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 :

- 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

Ces avantages sont détaillés sur l'onglet « Utiliser » du Programme, accessible sur particuliers.engie.fr. Cette sélection d'avantages est amenée à changer et à évoluer régulièrement. ENGIE se réserve le droit de modifier ces avantages sans préavis au fil du temps. 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 début de chaque mois, le solde sera mis à jour en fonction des points échus le mois précédent.

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 3 mois 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 le présent Programme y compris le barème de points et invite à cet effet les Client à régulièrement le consulter sur le site internet particuliers.engie.fr.

ENGIE se réserve également la possibilité de suspendre ou de mettre un terme au Programme d'Engagement sous réserve d'en avoir préalablement informé les Clients dans un délai d'un mois. 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. Aucune modification ou suppression ne donnera droit à une indemnisation du Client. En cas d'arrêt du Programme, les Clients qui auront collecté le nombre de points suffisant pourront utiliser ces points dans les conditions alors en vigueur et pendant un délai qui ne saurait excéder trois mois à compter de l'arrêt du Programme.

## 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. RESPONSABILITE

ENGIE est exonérée de toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes des éventuelles anomalies et dysfonctionnements de Mon Programme pour Agir, quelles que soient leurs causes. ENGIE fera néanmoins ses meilleurs efforts pour conserver à chaque Client, en cas de dysfonctionnement, le bénéfice de son cumul de points.

La nature et l'étendue des prestations et privilèges auxquels donne droit les points cumulés dans le cadre du Programme, ainsi que les modalités d'utilisation et de validité, peuvent être modifiés unilatéralement par ENGIE, sans préavis, sans qu'aucune réclamation, ni indemnisation, ne puisse être exigée par le Client.

#### 6. FRAUDE ET EXCLUSION DU PROGRAMME

ENGIE se réserve le droit d'exclure du Programme tout Client jugé coupable de fraude. Constitue une fraude toute tentative de gagner des KiloActs sans accomplir les actions nécessaires pour cette acquisition. La falsification de preuve d'achat sera en particulier sanctionnée. De façon générale, tout comportement préjudiciable aux intérêts de ENGIE sera sanctionné.

#### 7. CONTACT

Pour toute question ou réclamation relative à Mon Programme pour Agir, les Clients peuvent contacter l'équipe dédiée par email à [mon-programme-pour-agir@contact-particuliers.engie.fr](mailto:mon-programme-pour-agir@contact-particuliers.engie.fr).

#### 8. LOI APPLICABLE

Il est expressément convenu que la loi ayant vocation à s'appliquer est la loi française.