



## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

- ARTICLE 1 ----- DÉFINITIONS
- ARTICLE 2 ----- OBJET
- ARTICLE 3 ----- ENTRÉE EN VIGUEUR
- ARTICLE 4 ----- DESCRIPTION DE L'ESPACE CLIENT
- ARTICLE 5 ----- MOYENS D'ACCÈS À L'ESPACE CLIENT
- ARTICLE 6 ----- OBLIGATION D'INSCRIPTION
- ARTICLE 7 ----- PROCÉDURE D'INSCRIPTION À L'ESPACE CLIENT
- ARTICLE 8 ----- SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS
- ARTICLE 9 ----- DONNÉES D'INSCRIPTION, IDENTIFIANTS, MOT DE PASSE ET SÉCURITÉ
- ARTICLE 10 ----- PRIX
- ARTICLE 11 ----- DURÉE
- ARTICLE 12 ----- DROITS D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT
- ARTICLE 13 ----- CONTENU DE L'ESPACE CLIENT
- ARTICLE 14 ----- RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'UTILISATION ET DE STOCKAGE
- ARTICLE 15 ----- RÈGLES D'USAGE DE L'INTERNET
- ARTICLE 16 ----- INFORMATIQUE ET LIBERTÉS
- ARTICLE 17 ----- HYPERLIENS
- ARTICLE 18 ----- RÉSILIATION / SUSPENSION
- ARTICLE 19 ----- DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE D'ENGIE
- ARTICLE 20 ----- LIMITATION DE RESPONSABILITÉ
- ARTICLE 21 ----- DIVERS

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

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

“Client” : toute personne physique titulaire d'un Contrat de vente d'énergie conclu avec ENGIE pour le ou les Points de livraison auxquels s'applique l'Espace Client et qui a accepté les présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client afin de pouvoir disposer d'un service dans l'Espace Client.

“Espace Client” : service en ligne proposé par ENGIE permettant au Client de visualiser et de mettre à jour des données le concernant (personnelles, bancaires...), d'effectuer plusieurs opérations (paiement en ligne de factures ...) de visualiser des éléments des contrats qu'il a souscrits et de gérer leur évolution, de s'informer (conseils divers...).

“Contenu” : ensemble des données, et plus généralement des informations diffusées par ENGIE au Client dans le cadre de l'Espace Client, et notamment, sans que cette liste ne soit limitative, le contenu personnalisé et le contenu rédactionnel.

“Contrat de vente d'énergie” : contrat de vente de gaz naturel ou d'électricité conclu entre le Client et ENGIE.

“Données d'inscription” : ensemble des informations que doit fournir le Client lors de la procédure d'inscription à l'Espace Client afin de permettre son identification.

“Hyperlien” : mécanisme de référence localisé dans un produit par un contenu (source) permettant d'accéder directement à un autre contenu (cible) quelle que soit sa localisation au sein du réseau Internet.

“Identifiant” : suite de caractères alphanumériques permettant d'identifier la personne utilisant l'Espace Client.

“Internet” : Réseau mondial associant des ressources de télécommunications et des ordinateurs serveurs et clients, destinés à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants. L'acheminement est fondé sur le protocole IP (Internet Protocol), spécifié par l'Internet Society (ISOC). L'accès au réseau est ouvert à tout utilisateur ayant obtenu une adresse auprès d'un organisme accrédité. La gestion est décentralisée en réseaux interconnectés (Journal Officiel du 16 mars 1999 Vocabulaire de l'informatique et de l'internet).

“Parties” : ENGIE et le Client.

“Point de livraison” : point physique où l'énergie est livrée au Client en vertu de son Contrat de vente d'énergie.

“Site web” : service électronique interactif en ligne sur le World Wide Web.

## ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client ont pour objet de définir ses conditions d'utilisation. L'Espace Client est ouvert à tout Client ayant conclu un Contrat de vente d'énergie avec ENGIE et dont le Point de livraison est situé en France métropolitaine.

## ARTICLE 3 : ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client entrent en vigueur à compter de l'inscription du Client à l'Espace Client, suite à l'acceptation par le Client des Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client selon la procédure décrite ci-dessous à l'article 7 “Procédure d'inscription à l'Espace Client”.

## ARTICLE 4 : DESCRIPTION DE L'ESPACE CLIENT

L'Espace Client permet au Client de :

- mettre à jour des données le concernant (personnelles, bancaires...),
- effectuer plusieurs opérations (paiement en ligne de factures ; modification de ses modes de paiement ...),
- visualiser des éléments des contrats souscrits et gérer leur évolution (modification, résiliation...),
- s'informer (conseils divers).

Le descriptif de l'Espace Client n'est pas limitatif et est susceptible d'évoluer pour tenir compte de l'évolution de la technologie ou dans un objectif d'amélioration du service rendu au Client.

## ARTICLE 5 : MOYENS D'ACCÈS À L'ESPACE CLIENT

Afin de pouvoir accéder à l'Espace Client, le Client doit disposer de moyens de télécommunications lui permettant de se connecter à Internet.

Le Client doit également disposer d'une adresse électronique.

## ARTICLE 6 : OBLIGATION D'INSCRIPTION

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client doit obligatoirement remplir le formulaire d'inscription à l'Espace Client en communiquant ses "Données d'inscription" (référence client, adresse e-mail...) et accepter expressément les Conditions Générales d'utilisation de ce dernier.

Le processus est disponible dans l'espace public sur le site <https://particuliers.engie.fr>

Le Client a à sa disposition une aide (via un lien) lui indiquant où trouver les informations nécessaires à la création d'un Espace Client.

Un lien vers les Conditions Générales d'utilisation permet au Client d'en prendre connaissance.

Le Client s'engage à mettre à jour régulièrement et directement sur le site les Données d'inscription, si celles-ci ont changé depuis son dernier accès à l'Espace Client.

## ARTICLE 7 : PROCÉDURE D'INSCRIPTION À L'ESPACE CLIENT

La procédure d'inscription à l'Espace Client comprend les étapes suivantes :

- Étape 1 : le Client communique les informations le concernant - les Données d'inscription - permettant son identification.
- Étape 2 : le Client accepte les Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client en cochant la case prévue à cet effet, ce qui lui permet de créer un Espace Client.
- Étape 3 : le Client reçoit un message - à l'adresse électronique communiquée par lui dans le formulaire d'inscription - lui confirmant qu'il dispose d'un accès à l'Espace Client. Un lien lui permet d'y accéder immédiatement.

## ARTICLE 8 : SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS

Lors de la procédure d'inscription à l'Espace Client, le Client s'engage expressément à indiquer des informations exactes et complètes sur lui-même, comme cela lui est demandé dans le formulaire d'inscription en ligne.

## ARTICLE 9 : DONNÉES D'INSCRIPTION, IDENTIFIANTS, MOT DE PASSE ET SÉCURITÉ

Le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer la parfaite confidentialité des Données d'inscription, Identifiants et mot de passe.

Le Client s'engage à informer immédiatement ENGIE de toute utilisation non autorisée de ses Données d'inscription, de son mot de passe et/ou de ses Identifiants, et plus généralement de toute atteinte à la sécurité dont il aurait eu connaissance.

De même, le Client veillera à se déconnecter explicitement à l'issue de chaque session.

## ARTICLE 10 : PRIX

L'Espace Client est gratuit.

Le Client reconnaît qu'il conserve à sa charge le coût d'acquisition, de mise en place, d'accès et de maintenance des moyens informatiques et de télécommunications lui permettant l'accès à l'Espace Client.

## ARTICLE 11 : DURÉE

Le Client a accès à l'Espace Client pour la période contractuelle de son Contrat de vente d'énergie.

L'Espace Client peut être dénoncé par le Client, à tout moment et directement sur le site.

## ARTICLE 12 : DROITS D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

Le Client s'engage à ne pas utiliser l'Espace Client et/ou les informations fournies par l'Espace Client pour :

- tenter d'induire en erreur d'autres clients en usurpant son nom, son mot de passe et/ou son numéro d'inscription à l'Espace Client et plus particulièrement en se faisant passer pour un employé ou un affilié d'ENGIE, un guide, ou un hébergeur sans que cette liste ne soit limitative ;
- contrefaire les entêtes des documents officiels d'ENGIE ;
- manipuler de quelque manière que ce soit, les contenus et plus généralement les informations fournies sur l'Espace Client de manière à dissimuler la source et l'origine des informations transmises sur l'Espace Client ;
- télécharger, afficher, transmettre par e-mail ou de quelque autre manière, tout contenu comportant des virus informatique ou tout code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter les fonctionnalités de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication sans que cette énumération ne soit limitative ;
- perturber le flux des dialogues dans les forums, accélérer le débit et/ou le rythme de défilement des pages à l'écran de telle manière que les clients inscrits à l'Espace Client se trouve dans l'impossibilité de suivre les dialogues sur les forums de discussion ;
- commettre toute action ayant un effet perturbateur et/ou entravant les capacités de communication en temps réel ;
- entraver ou perturber l'Espace Client, les serveurs, les réseaux connectés à l'Espace Client ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales et/ou aux dispositions réglementaires applicables au réseau connecté à l'Espace Client.

## ARTICLE 13 : CONTENU DE L'ESPACE CLIENT

- ENGIE ou toute personne ou entité désignée par elle, sera en droit de supprimer tout Contenu personnalisé et/ou rédactionnel qui violerait les présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client et plus généralement les lois et règlements en vigueur.
- En cas de différence entre les Données disponibles sur l'Espace Client et celles figurant sur les documents reçus par le Client - par exemple une facture d'ENGIE ou un contrat - seuls ces documents feront foi et/ou preuve des opérations ou prestations réalisées.

## ARTICLE 14 : RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'UTILISATION ET DE STOCKAGE

Le Client reconnaît et accepte les caractéristiques et les limites fixées par ENGIE quant à l'utilisation de l'Espace Client et en particulier reconnaît qu'ENGIE sera libre de supprimer tout compte inactivé et/ou resté inutilisé pendant une période de deux ans au moins de plein droit et sans formalité dans le respect de la procédure prévue à l'article 18 : RÉSILIATION / SUSPENSION ci-après.

## ARTICLE 15 : RÈGLES D'USAGE DE L'INTERNET

Le Client, ayant procédé à la procédure d'inscription à l'Espace Client, déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et, en particulier, il reconnaît :

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données et informations ;
- que les données circulant sur l'Internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels ;
- que la communication par le Client à des tiers de ses Identifiants et mot de passe et, d'une manière générale, de toute information jugée par le Client comme confidentielle, se fait à ses risques et périls ;
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des virus, le cas échéant, sur le réseau Internet ;
- que les données et/ou informations circulant sur l'Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété ;
- que des Données circulant sur le réseau sont susceptibles d'enfreindre les dispositions légales en vigueur.

## ARTICLE 16 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi Informatique et Libertés, ENGIE informe le Client que des données le concernant sont collectées par l'intermédiaire du formulaire d'inscription en ligne à l'Espace Client, et de tout formulaire qui pourrait être proposé par ENGIE à ses clients pour accéder à certaines pages du site d'ENGIE.

ENGIE informe le Client qu'il procède au traitement informatisé des informations relatives à ses clients afin de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la fourniture d'énergie et de services aux particuliers. Ce traitement a fait l'objet des formalités préalables requises auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Les informations ainsi traitées sont destinées aux services internes du Fournisseur, ainsi qu'à ses prestataires ou sous-traitants ou partenaires et aux établissements financiers et postaux. Par ailleurs pour ce qui concerne les Clients titulaires d'un Contrat de vente d'énergie, certaines informations les concernant peuvent faire l'objet d'un traitement ponctuel par un prestataire situé en dehors de l'Union Européenne. Ces traitements ont été autorisés par la CNIL (autorisations n°2009-532 et n°2015-393), et le prestataire s'est engagé à procéder aux traitements dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

Les Clients disposent 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 - Service Clients - TSA 42108 - 76934 Rouen Cedex 09.

## ARTICLE 17 : HYPERLIENS

ENGIE se réserve la possibilité de mettre en place des Hyperliens sur le site d'ENGIE, donnant accès à des pages web autres que celles d'ENGIE pour lesquels ENGIE décline toute responsabilité quant au contenu des informations fournies sur ces sites au titre de l'activation de ces Hyperliens.

## ARTICLE 18 : RÉSILIATION / SUSPENSION

ENGIE se réserve le droit de suspendre, à tout moment, l'accès et l'utilisation de l'Espace Client pour une durée limitée pour des raisons internes et/ou techniques, notamment pour permettre la maintenance de ses matériels et serveurs.

En cas d'opération de maintenance du site internet <https://particuliers.engie.fr> de l'espace public, de l'Espace Client, ou en cas d'incident d'exploitation, un message avertit le Client de la non-disponibilité des Données.

Le Client devra alors renouveler ultérieurement sa consultation.

ENGIE se réserve le droit de mettre fin à tout ou partie du droit d'accès à l'Espace Client en raison de l'absence d'utilisation de l'Espace Client pendant une durée de deux ans au moins.

Au 23<sup>ème</sup> mois, le Client recevra par message électronique et par courrier un message l'informant de la résiliation à venir. Cette résiliation ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

ENGIE peut résilier de plein droit, sans formalités, mise en demeure ni indemnité de quelque nature que ce soit l'Espace Client, en cas de :

- > violation des présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client ;
- > violation des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Les Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client, accessoires au Contrat de vente d'énergie conclu avec ENGIE pour le Point de livraison auquel s'applique l'Espace Client seront résiliées de plein droit et sans formalité si le Client, pour quelque raison que ce soit, n'est plus titulaire dudit contrat. Cette résiliation prendra effet à la date de fin dudit Contrat de vente d'énergie et ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

Si le Client n'est plus titulaire d'un Contrat de vente d'énergie conclu avec ENGIE, le Client ne pourra plus visualiser ses Données à compter de la date de fin de Contrat de vente d'Energie. Ceci ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

En cas de violation des Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client ou des dispositions légales et réglementaires, la résiliation sera immédiate.

Cette résiliation n'exclut pas les autres formes d'action - notamment judiciaires - que pourrait exercer ENGIE à l'encontre du Client contrevenant pour faire valoir ses droits et/ou réparer son préjudice.

## ARTICLE 19 : DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE D'ENGIE

Le site <https://particuliers.engie.fr> et l'Espace Client tant dans sa structure, son graphisme ainsi que son contenu, hormis les Données, appartiennent exclusivement à ENGIE.

Ce site ou l'Espace Client et son contenu constituent une oeuvre 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, 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, marques ou signes distinctifs qui apparaissent sur le site, lesquels ne peuvent être utilisés sans l'autorisation écrite et préalable d'ENGIE.

Le Client est informé que toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'ENGIE constitue une contrefaçon susceptible de sanctions civiles et pénales.

## ARTICLE 20 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

Compte tenu des contraintes techniques inhérentes aux sites web et au réseau Internet, la responsabilité d'ENGIE ne pourra être engagée du fait d'actes de tiers et notamment d'utilisateurs du réseau Internet qui contreviendraient aux dispositions des présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client.

Le Client est responsable de la confidentialité de ses Données d'inscription, Identifiant et mot de passe lui permettant d'accéder à l'Espace Client.

Il appartient au Client 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.

## ARTICLE 21 : DIVERS

Les présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client expriment l'intégralité des obligations des Parties. Les Parties reconnaissent et acceptent que le fait pour l'une d'elle de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis. Une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation pour faire valoir les droits en cause.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

En cas de litige, le Client peut saisir les services compétents d'ENGIE dont les coordonnées sont disponibles auprès du Service Clients (dont les coordonnées figurent à l'article Informatique et Libertés ou sur le site Internet [www.particuliers.engie.fr](http://www.particuliers.engie.fr)).

Les présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client sont régies par la loi française.

Après épuisement des voies de recours internes, le Client peut soumettre le différend au Médiateur d'ENGIE à l'adresse suivante : ENGIE – Courrier du Médiateur – TSA 27601 – 59973 Tourcoing Cedex.

Le Client peut saisir le Médiateur national de l'Énergie lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans un délai de deux mois à compter de la réception de sa première réclamation écrite par ENGIE. Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs, le Client pouvant saisir à tout moment la juridiction compétente.

Les présentes Conditions Générales d'utilisation de l'Espace Client sont régies par la loi française.