

Conditions Générales d'Utilisation de l'« Espace Client »

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 :

<https://espaceclient.pro.engie.fr>

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 ; **Distributeur** : toute personne physique ou morale chargée de la distribution du gaz naturel ou d'électricité sur le réseau jusqu'à chaque Point de Livraison.
- **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 à partir du site Internet <https://espaceclient.pro.engie.fr> permettant le suivi des Données du Client et donnant accès, le cas échéant, à un ou plusieurs Services complémentaires ;
- **Identifiant** : adresse e-mail de la personne utilisant l'Espace 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 accessibles à partir de l'Espace Client, gratuits ou payants, auxquels le Client peut souscrire et résilier auprès de son interlocuteur commercial 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 cinq (5) dernières années, incluant le mois de consultation de l'Espace Client.

Dans l'hypothèse où il est effectué un changement de compteur (notamment le passage à un compteur télélevé), les Données relatives aux consommations et, antérieures à la date du changement ne seront plus accessibles.

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

Le Client reçoit par courrier électronique (à l'adresse e-mail 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.

Le Client doit accepter les Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client pour 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.

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 un Identifiant et un mot de passe uniques et personnels.

Le Client et tout Utilisateur peuvent 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 Utilisateurs. 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 certaines versions de navigateurs internet qui sont indiquées dans la rubrique "Aide" du site internet.

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 multisite

L'Espace Client multisite 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 relatifs auxdits Point(s) de Livraison et/ou Point(s) de Comptage et d'Estimation et/ou pour lesquels il a dûment reçu mandat des titulaires des contrats concernés pour bénéficier de l'Espace Client multisite.

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 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 multisite, de facture relative à ses consommations d'énergie, seront visualisables sur l'Espace Client multisite deux (2) jours 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 les 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, 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

7.1 Finalité et qualité de responsable de traitement

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 personnelles est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat de vente d'énergie ou relève de l'intérêt légitime d'ENGIE. Elle a pour finalité de permettre à ENGIE de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la vente d'énergie et de services. Les données strictement nécessaires à l'exécution du Contrat de vente d'énergie sont collectées directement auprès du Client. À défaut de communication de ces données, ENGIE ne sera pas en mesure de conclure le Contrat de vente d'énergie ou le service demandé.

ENGIE s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, ENGIE est amenée à collecter directement ou indirectement, avec le consentement de la personne physique concernée, des données personnelles non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat de vente d'énergie, 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 ou de ses partenaires, 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.

7.2 Durée de conservation

Les données personnelles 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.

7.3 Destinataires ou catégories de destinataires

Les données personnelles 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).

7.4 Transferts hors UE

Certaines données personnelles 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 Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) (décisions disponibles sur le site 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 n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

7.5 Droits des personnes physiques

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 Professionnels - TSA 15702 - 59783 Lille Cedex 09.

À compter du 25 mai 2018, date d'entrée en vigueur du Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 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 dispose en outre d'un droit de portabilité, d'effacement et de limitation.

7.6 Coordonnées DPO et droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

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.

8. Durée

Le Client a accès à l'Espace Client dès son acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client selon la procédure décrite à l'article 3, pour la période contractuelle de son Contrat de vente d'énergie.

9. 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.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client et déclare expressément les accepter sans réserve.

10. 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 un (1) mois, mais uniquement en consultation.

11. 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 de la compétence exclusive des tribunaux compétents.

12. 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.