

Condition Générales d'Utilisation du Compte Client Enedis

Préambule

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité qui développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Indépendante des fournisseurs d'énergie chargés de la vente et de la gestion du contrat d'électricité, Enedis réalise les raccordements, le dépannage 24h/24, le relevé des compteurs et toute intervention technique.

Dans le cadre de son activité, Enedis propose à l'utilisateur d'avoir un accès direct et aisé aux informations le concernant par le biais de la création d'un Compte Client dématérialisé via le site Internet accessible à l'adresse : mon-compte-particuliers.enedis.fr.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Compte Client Enedis (ci-après « Conditions d'Utilisation ») ont pour objet d'informer l'utilisateur des conditions et modalités d'accès à ce compte client sécurisé dédié (ci-après « Compte Client »).

Article 1 - Définitions

Les mots et expressions ci-après, au singulier ou au pluriel, ont, dans le cadre des Conditions d'Utilisation, la signification suivante :

Compte Client : Désigne l'espace sécurisé dédié à l'Utilisateur depuis lequel sont accessibles des informations (suivi de consommation, comparaison de consommation, suivi de production, données personnelles...) mises à sa disposition par Enedis.

Conditions Générales d'Utilisation : Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et leurs potentielles modifications futures, dans la version applicable à l'Utilisateur.

Conseiller : Désigne un conseiller Enedis susceptible d'assister l'utilisateur dans la gestion de son compte client, par téléphone ou par voie électronique.

Données Personnelles : Désignent l'ensemble des données ou des informations propres à l'Utilisateur communiquées à Enedis lors de son inscription ou ultérieurement.

France Connect : Désigne le télé-service de l'Etat qui permet de garantir l'identité de l'Utilisateur qui a déjà été vérifiée lors de la création de son compte pour l'un des services publics suivants notamment : Impots.gouv.fr, Ameli.fr ou La Poste.

Identifiants : Désignent l'adresse de courrier électronique et le mot de passe nécessaires à l'utilisateur pour se connecter au compte client.

Informations Commercialement Sensibles (ICS) : Désignent les informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles de libre concurrence et loyale et de non-discrimination, définies aux articles L. 111-73 et R.111-26 du Code de l'énergie.

Partenaire : Désigne toute entreprise ayant conclu un contrat de relatif à l'utilisation du Service Data Connect avec Enedis.

Point De Livraison d'électricité (PDL ou PRM) : Désigne le Point de Livraison de l'électricité à l'utilisateur sur le réseau public de distribution d'électricité.

Fonctionnalité : Désigne toute fonctionnalité proposée à l'Utilisateur par le biais du Compte Client, telle que notamment l'affichage et le téléchargement des index de consommation, production et de la consommation horaire. Cette liste n'est pas exhaustive et est susceptible d'évoluer lors des mises à jour du compte client.

Service Data Connect : Service qui permet à un Utilisateur d'autoriser un Partenaire à accéder à ses données.

Utilisateur : Désigne toute personne physique majeure ayant souscrit un contrat de fourniture d'électricité et ayant créé un Compte Client.

Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et les modalités d'utilisation du Compte Client applicables à tout Utilisateur. Lors de la première utilisation du Compte Client, l'Utilisateur doit prendre connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et matérialiser son acceptation de leur contenu par un clic de validation, sans lequel il ne peut pas accéder aux Fonctionnalités. L'Utilisateur reconnaît agir dans le cadre des présentes pour ses besoins propres, dans le cadre d'un usage strictement personnel et non commercial.

Article 3. Durée

Les Conditions Générales d'Utilisation entrent en vigueur à compter de la date de leur acceptation lors de la première utilisation du Compte Client et demeurent en vigueur entre

Enedis et l'Utilisateur pour une durée indéterminée. L'Utilisateur peut mettre fin à l'utilisation de son Compte Client à tout moment, et supprimer son compte client sans frais et sans devoir donner de préavis à Enedis.

Article 4. Création d'un Compte Client

L'Utilisateur peut, à tout moment créer son compte client. Pour cela, l'Utilisateur renseigne ses nom et prénom(s), son adresse de courrier électronique et sa civilité.

Après avoir validé le formulaire d'inscription et la demande de création de compte, l'Utilisateur reçoit un lien d'initialisation de son mot de passe, qui lui est adressé par courrier électronique à l'adresse e-mail renseignée lors de l'inscription.

Le service France Connect est mis à disposition de l'Utilisateur de manière optionnelle pour lui permettre de créer son Compte Client et de valider son identité. L'utilisation de ce service emporte acceptation des Conditions Générales d'Utilisation du service France Connect par les Usagers, disponibles via le lien suivant :

<https://partenaires.franceconnect.gouv.fr/cgu>

Pour ajouter un ou plusieurs compteurs liés à un point de livraison d'électricité (PDL ou PRM) en consommation, ou en production, un contrôle permettant de s'assurer que l'Utilisateur est bien le titulaire du point est réalisé. Trois modalités sont proposées :

- Formulaire à compléter avec un contrôle d'identité et un contrôle contractuel.
 - France Connect
 - Code de vérification envoyé à l'adresse postale du titulaire de PDL ou PRM.
- . Si les contrôles sont concluants, le compteur lié au point de livraison d'électricité (PDL ou PRM) est ajouté au Compte Client.

Enedis se réserve le droit, le cas échéant, de refuser la création d'un Compte Client et/ou l'ajout d'un compteur lié au point de livraison d'électricité (PDL ou PRM).

Article 5. Description des Fonctionnalités

Les Fonctionnalités proposées par le Compte Client ne sont pas listées de manière exhaustive. Leurs caractéristiques peuvent évoluer en fonction des évolutions techniques et informatiques et des besoins des Utilisateurs. Les Fonctionnalités proposées par le Compte Client peuvent être soumises à des conditions d'accès qui leur sont spécifiques, notamment en fonction du dispositif du comptage installé.

• Carte du déploiement Linky

Cette fonctionnalité permet à l'Utilisateur de visualiser sur une carte, la période de déploiement du compteur Linky sur une zone déterminée. Un champ permet à l'Utilisateur de saisir une adresse pour visualiser la zone correspondante sur la carte. Les périodes de déploiement du compteur Linky sont susceptibles d'évoluer. Les données fournies dans cette rubrique sont actualisées de façon bimensuelle.

• Optimiser votre consommation

Cette rubrique permet à l'Utilisateur d'accéder à une page réalisée en collaboration avec l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie) mettant à disposition des particuliers, des conseils et éco-gestes pour économiser l'eau et l'énergie.

• Aide et Contact

Cette rubrique permet à l'Utilisateur d'accéder à une Foire Aux Questions dédiée aux particuliers, un formulaire de contact en ligne, des numéros utiles et des liens vers les réseaux sociaux.

• Suivre mes mesures

Cette fonctionnalité permet à l'Utilisateur de consulter ses données de consommation et/ou de production par jour, par mois et par an. Les données de consommation et/ou de production affichées sont extraites des index journaliers mesurés et transmis par le compteur Linky installé chez l'Utilisateur. Ces données peuvent être incomplètes; en cas d'erreurs techniques ou de défaut de transmission. Elles sont dans ce cas indiquées dans une couleur différente des données complètes, et uniquement dans le cadre de l'affichage par jour. Ce service permet également à l'Utilisateur, s'il a activé l'enregistrement de sa consommation horaire, de consulter la puissance moyenne soutirée et/ou injectée sur le réseau par son installation électrique toutes les demi-heures sur 24 heures glissantes. L'Utilisateur peut faire une demande de téléchargement de ses données de consommation et/ou de production (index ou consommation horaire) via cette rubrique. Ce service n'est proposé qu'aux clients équipés d'un compteur Linky communicant.

• Gérer l'accès à mes données

Cette fonctionnalité permet à l'Utilisateur de gérer l'enregistrement de sa consommation horaire dans le compteur en local (désactivation, réactivation), d'activer (ou désactiver) la collecte de la consommation horaire dans le système d'information d'Enedis et de gérer le partage de ses données avec des Partenaires après un consentement libre, explicite, éclairé et univoque. La consommation d'électricité par heure est enregistrée dans le compteur Linky par défaut.

• Enregistrement

L'enregistrement dans le compteur de la consommation horaire peut être désactivé à la demande de l'Utilisateur, à tout moment. L'enregistrement de la production horaire ne peut pas être désactivé.

• Collecte

Si l'Utilisateur le souhaite et le demande, Enedis collecte la consommation ou la production horaire dans son système informatique, sous réserve que l'enregistrement soit bien activé. L'activation de la collecte permet la visualisation dans le Compte Client. La collecte de la consommation et/ou de la production horaire peut être désactivée à tout moment à la demande de l'Utilisateur.

La collecte de la consommation et/ou production horaire est effective au bout de quelques heures et pour une durée de 12 mois, pendant lesquels l'Utilisateur pourra la visualiser

depuis la rubrique Suivre mes mesures en ayant sélectionné l'affichage en jours. Ce service n'est proposé qu'aux clients équipés d'un compteur Linky communicant.

- **Être prévenu par mail ou par sms du passage du releveur**
(rubrique « Relever le compteur »)

Si le PDL (Point de Livraison) associé au compte client est éligible au service (disponible pour les compteurs hors Linky et Linky non-communicant), l'Utilisateur peut choisir d'être personnellement informé au préalable par email ou par sms du passage du technicien qui va procéder au relevé de son compteur (date et créneau horaire).

L'Utilisateur doit le cas échéant, saisir des coordonnées valides correspondant à son choix, à savoir une adresse email ou un numéro de téléphone. Si, pour un même numéro de PDL, l'Utilisateur a déjà renseigné une préférence de contact via ce service, il est informé de la préférence de contact précédemment transmise et peut la modifier. L'utilisateur peut choisir de ne pas être informé au préalable par email ou par sms du passage du releveur.

- **Faire mon relevé en ligne (rubrique « Relever le compteur »)**

Si le PDL (Point de Livraison) associé au compte client est éligible au service (disponible pour les compteurs hors Linky et Linky non-communicant), l'Utilisateur peut transmettre les index qu'il a lui-même relevés sur les cadrans de son compteur d'électricité.

L'Utilisateur doit le cas échéant transmettre le nombre d'index correspondant à la structure tarifaire du contrat rattaché à son numéro de PDL. Si les index sont transmis avec succès, l'Utilisateur en est informé et peut télécharger un récapitulatif de son auto-relevé au format PDF ou demander à le recevoir par e-mail.

Article 6. Droits et obligations de l'Utilisateur

Le Compte Client est mis à disposition de l'Utilisateur gratuitement. L'Utilisateur peut accéder à son Compte Client en renseignant ses identifiants. Les identifiants sont strictement confidentiels et réservés à l'usage personnel de l'Utilisateur. En conséquence, l'Utilisateur s'engage à ne pas les communiquer à un tiers de quelque manière que ce soit. L'Utilisateur s'engage à avertir Enedis, dès qu'il suspecte ou qu'il a connaissance d'un événement susceptible de compromettre la préservation de la confidentialité de ses identifiants. D'une manière générale, l'Utilisateur s'engage à :

- Respecter les termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation.
- Ne pas entraver le bon fonctionnement du Compte Client de quelque manière que ce soit, ainsi qu'à ne pas transmettre tout élément susceptible de contenir un virus ou autre élément susceptible de modifier, d'endommager ou d'interférer avec le Compte Client.
- S'assurer de ne transmettre à Enedis, dans le cadre de l'utilisation du Compte Client, que des informations exactes qu'il a personnellement vérifiées.
- S'abstenir de toute utilisation détournée de Données Personnelles de quiconque et d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes, y compris de protéger l'accès à son Compte Client afin d'éviter son utilisation par des tiers non autorisés.

- S'abstenir de toute utilisation détournée des Fonctionnalités et ne pas porter atteinte aux droits des tiers et d'Enedis, notamment en utilisant toute machine, robot ou autre moyen susceptible de modifier, réacheminer, endommager, surcharger le Compte Client, en utilisant le Compte Client de manière incompatible avec un usage raisonnable ou encore en utilisant le Compte Client pour transmettre des éléments contraires à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs.
- S'abstenir d'apporter ou faire apporter toute modification au Compte Client et aux Fonctionnalités, ainsi que de dupliquer, reproduire, copier, incorporer, intégrer, réutiliser tout ou partie du Compte Client et ses Fonctionnalités.

En cas de manquement par l'Utilisateur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ou à ses obligations, Enedis se réserve le droit de procéder à une restriction, une suspension ou une suppression de l'accès au Compte Client de l'Utilisateur, à l'expiration d'un délai de vingt-quatre (24) heures suivant une mise en demeure adressée par courrier électronique restée infructueuse.

Article 7. Droits et engagements d'Enedis

Le Compte Client est fourni gratuitement par Enedis à l'Utilisateur.

Enedis s'efforcera de maintenir son Compte Client accessible à l'Utilisateur.

Enedis fournit le Compte Client et les Fonctionnalités que celui-ci contient « en l'état » et n'accorde aucune garantie ou condition expresse de garantie à l'Utilisateur.

Enedis concède aux Utilisateurs le droit d'utilisation des Fonctionnalités à titre individuel, non exclusif et non transférable.

Cependant, Enedis pourra restreindre, suspendre ou supprimer l'accès des Utilisateurs au Compte Client, notamment pour des raisons de maintenance et de mise à jour ou pour toute autre raison technique impérieuse.

Enedis peut restreindre, refuser, suspendre ou supprimer un accès aux Fonctionnalités du Compte Client en cas de suspicion d'intervention d'un tiers non autorisé.

Enedis peut modifier, suspendre ou migrer l'exploitation du Compte Client en tout ou partie.

Enedis ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise utilisation du Compte Client ou d'un Fonctionnalités par l'Utilisateur ou en cas d'utilisation frauduleuse par des tiers du Compte Client.

Enedis peut modifier, suspendre ou migrer l'exploitation du site Internet en tout ou partie.

Certains outils sont nécessaires pour le fonctionnement des Fonctionnalités. Les outils sont fournis « tels quels », sans garantie d'aucune sorte, explicite ou implicite, y compris, et sans s'y limiter, les garanties de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier et d'absence de contrefaçon.

En aucun cas, les auteurs ou les titulaires des droits d'auteur sur les outils ne sauraient être tenus responsables de toute réclamation ou dommage relatifs à l'utilisation de ces outils. Aucune action judiciaire ne saurait être entamée sur le fondement d'une telle réclamation ou dommage, que ce soit une action contractuelle, délictuelle ou d'autre nature en lien avec l'outil, son fonctionnement ou l'utilisation de l'outil par l'Utilisateur.

Article 8. Protection des Données Personnelles

Enedis s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur relatifs à la protection des données personnelles conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016. Une page dédiée à la protection des données personnelles est consultable sur le site.

Article 8.1. Notifications

Enedis communique avec l'Utilisateur par courrier électronique, par publication sur le Compte Client, par SMS et par courrier postal.

Article 8.2. Divulgateion

Enedis peut être amenée à divulguer des données de l'Utilisateur si la loi l'exige ou sur requête judiciaire ou dans le cadre de toute procédure légale :

- Pour enquêter, prévenir ou agir en présence d'activités illégales avérées ou suspectées, ou pour assister des organisations gouvernementales,
- Pour se défendre contre toute réclamation ou allégation de tiers, ou pour protéger la sécurité et l'intégrité du site Internet,
- Pour exercer ou protéger les droits, la propriété ou la sécurité d'Enedis, de ses salariés ou d'autres personnes.

Article 8.3. Données de connexion, de navigation et cookies

Les cookies nous aident à recueillir des informations sur la façon dont vous naviguez sur notre site internet. Nous ne conservons aucune information permettant de vous identifier personnellement. Nous enregistrons seulement un identifiant de session unique, qui nous permettra de retrouver vos préférences de navigation lors de votre prochaine visite.

Enedis utilise les cookies et technologies similaires, pour l'aider à reconnaître les Utilisateurs, améliorer leur expérience de navigation, augmenter la sécurité, et mesurer l'usage de ses Fonctionnalités.

Pour obtenir plus d'information au sujet de la politique des cookies, consultez le site <https://mon-compte-particulier.enedis.fr/politique-des-cookies/>

Article 9. Propriété Intellectuelle

Sauf disposition contraire, toutes les informations ou documents contenus sur le Compte Client sont soit la propriété d'Enedis, soit ils font l'objet d'un droit d'utilisation, d'exploitation et de reproduction au bénéfice d'Enedis. Ces éléments sont soumis à la législation protégeant le droit d'auteur. Par conséquent, sous réserve des termes de l'article 5 relatifs aux Fonctionnalités, aucune licence, ni aucun autre droit sauf celui de consulter les informations, n'est conféré à quiconque au regard des droits de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle du contenu du Compte Client, par quelque procédé que ce soit, et sur quelque support que ce soit, est interdite.

Il en est de même des bases de données qui sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la Directive européenne 96/9/CE du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données. A ce titre, toute reproduction ou extraction engagerait la responsabilité de l'Utilisateur.

La marque et le logo d'Enedis sont des marques déposées.

Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de cette marque et du logo, seules ou intégrées à d'autres éléments, sans l'autorisation expresse et préalable d'Enedis, est prohibée et engagerait la responsabilité de l'Utilisateur au sens des articles L. 713-2 et L. 713-3 du Code de la propriété intellectuelle.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur souhaiterait utiliser du contenu intégré à son Compte Client (texte, image...), il s'engage à requérir l'autorisation préalable et écrite d'Enedis, en écrivant à l'adresse suivante :

Enedis - Direction Clients et Territoires
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Article 10. Responsabilité

Enedis n'émet aucune garantie de performance et de disponibilité du Compte Client.

Enedis ne peut en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dommage

immatériel direct ou d'un dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, prévisible ou imprévisible.

Les limitations de responsabilité énoncées au présent article sont inapplicables en cas de vol ou de faute lourde d'Enedis, ou si l'Utilisateur est un consommateur et qu'elles contreviennent aux règles protégeant ce dernier.

Article 11. Dispositions générales

Article 11.1. Convention de preuve

L'Utilisateur reconnaît, dans ses relations avec Enedis, la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux.

Article 11.2. Force majeure

Enedis ne sera pas tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation, pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

Article 11.3. Nullité partielle

Toute disposition des Conditions d'Utilisation, qui viendrait à être déclarée nulle ou illicite par un juge compétent sera privée d'effet. La nullité d'une telle disposition ne saurait porter atteinte aux autres dispositions des Conditions d'Utilisation, ni affecter leur validité dans leur ensemble ou leur effet juridique.

Article 11.4. Loi applicable

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises au droit français en cas de litige concernant leur formation, leur interprétation et leur exécution.

Article 11.5. Compétence juridictionnelle

A défaut de règlement amiable et à l'exception des cas prévus par l'article 48 du code de procédure civile, en cas de litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution des conditions d'utilisation, Enedis et les Utilisateurs donnent compétence expresse et exclusive au Tribunal de Grande Instance de Paris, nonobstant la pluralité de défendeurs, ou d'action en référé, ou d'appel en garantie, ou encore de demande de mesure conservatoire.

Article 11.6. Modification

Enedis se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des présentes Conditions d'Utilisation.

Dans le cas de modifications des Conditions D'Utilisation, l'Utilisateur devra les accepter à

nouveau lors de sa connexion au Compte Client.

L'Utilisateur est fortement invité à prendre connaissance des modifications avec attention. Si l'Utilisateur accepte ces modifications, il lui suffit de continuer à utiliser son Compte Client.

Si l'Utilisateur a des objections vis-à-vis des modifications apportées aux Conditions d'Utilisation, il peut supprimer son Compte Client

Article 11.7. Contact

Pour toute question, assistance ou réclamation concernant le Compte Client, l'Utilisateur est invité à contacter Enedis par courrier à :

Enedis - Direction Clients et Territoires
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

serviceclients-assistance@enedis.fr
0 970 831 970

