



Conditions Générales de Participation Mon Chauffage Electrique Connecté

en vigueur 19 décembre 2022

TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société Anonyme au capital de 5 164 558,70 €, immatriculée au RCS PARIS sous le numéro 442 395 448 dont le siège social est sis 2 bis, rue Louis Armand – 75015 Paris
monpilotechauffage@totalenergies.fr

Les présentes conditions générales de participation (ci-après « **CGP** » ou « **Contrat** ») sont applicables à tout Client particulier disposant d'un contrat de fourniture d'électricité TotalEnergies Electricité et Gaz France actif souscrivant au programme « Mon Chauffage Electrique Connecté » de TotalEnergies Electricité et Gaz France (ci-après le « **Programme** ») décrit ci-dessous, et répondant aux conditions définies ci-après.

Le Programme vise à proposer aux Clients équipés d'un kit de pilotage de leurs radiateurs électriques de la gamme Wiser® de Schneider Electric d'autoriser TotalEnergies Electricité et Gaz France à opérer le pilotage de leur chauffage et générer des ordres de modulation afin d'effectuer des effacements de leurs consommations électriques contre remise sur une facture intermédiaire dans les conditions prévues aux présentes.

L'accès à ce Programme, tel que défini ci-après, suppose l'acceptation préalable et sans réserve par le Client des présentes CGP et la signature électronique de l'autorisation jointe aux présentes permettant à TotalEnergies Electricité et Gaz France et au gestionnaire de réseau de transport (Réseau de Transport d'Electricité ou « **RTE** ») d'accéder aux données de consommation du Client nécessaires au Programme.

En accédant à ce Programme, le Client s'engage :

- à détenir un kit Wiser de Schneider Electric et à l'avoir installé sur les équipements concernés conformément aux préconisations du fabricant et dans le respect des règles de l'art, des lois, des réglementations et des normes en vigueur. Les Modules Wiser (définis ci-après à l'article 1) doivent être connectés au Wifi tout au long du Programme ;
- à télécharger et adhérer à l'Application « Wiser App Home » directement auprès de Schneider Electric et pour la durée du Contrat ; et
- à accepter la réalisation d'opérations d'Effacement de ses consommations électriques par TotalEnergies Electricité et Gaz France dans les conditions prévues aux présentes.

Les 2000 premiers Clients ayant souscrit au Programme, acheté, installé et connecté leurs Modules Wiser **après le lancement du Programme** pourront bénéficier du remboursement par TotalEnergies Electricité et Gaz France de la somme de cinquante (50) euros TTC au titre de l'achat des Modules de la gamme « Wiser » et de leur participation au Programme (offre valable jusqu'au 31/03/2023, dans la limite du stock disponible et dans les conditions prévues ci-après).

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes précédés d'une majuscule ont le sens qui leur est donné ci-dessous. Ceux qui ne sont pas définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales de vente du contrat de fourniture d'électricité acceptées par le Client (ci-après « **CGV Fourniture** » ou « **Contrat de Fourniture** »).

« **Application** » : application mobile « Wiser App Home », éditée par Schneider Electric, disponible au téléchargement par le Client sur les téléphones mobiles ou tablettes dans le « Play Store » pour Android ou l'« AppStore » pour iOS. Pour accéder au service de suivi et de pilotage Wiser, le Client devra s'enregistrer sur l'Application et accepter les conditions d'utilisation de Schneider Electric. Celles-ci sont disponibles sur le site Internet de Schneider Electric : <https://www.se.com/fr/fr/home/smart-home/wiser/legal/terms-of-use.jsp>. L'Application sera alimentée par les Données recueillies par les Modules.

« **Client** » : toute personne titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité actif conclu avec TotalEnergies Electricité et Gaz France, remplissant les conditions d'éligibilité au Programme, ayant accepté et dûment signé les présentes CGP, et dont la participation a été confirmée par email par TotalEnergies Electricité et Gaz France.

« **Données** » : l'ensemble des informations que le Client communique ou qui sont collectées et traitées dans le cadre du Programme, conformément à l'article 8 des présentes CGP, telles que ses nom, prénoms, adresse, numéros de téléphone, ainsi que les données :

- Relatives à l'utilisation du Service - à savoir les données de consommation relatives au chauffage (puissance consommée par les radiateurs), les statuts de chauffe et fonctionnement (températures de chauffe historiques et instantanées, statut de connexion des modules, organisation de l'installation) - et à sa planification (températures de consigne, planning de chauffe) ;
- Les données de consommation issues du compteur communicant Linky.

« **Effacement** » : action opérée par TotalEnergies Electricité et Gaz France, notamment pendant les Jours de PP2, *via* les Modules et permettant de décaler ponctuellement un cycle de chauffage en cas de pic de consommation au niveau national, afin de contribuer à l'équilibrage du réseau électrique.

« **Jour(s) de PP2** » : jour(s) de tension sur le réseau électrique. A la date d'émission des présentes, les jours de PP2 tels que définis par RTE ne peuvent être sélectionnés que parmi les jours de la période de livraison de l'année de livraison, hors samedi et dimanche, et ne peuvent pas être sélectionnés parmi les jours des vacances scolaires de Noël de l'année de livraison telles que définies dans l'arrêté relatif au calendrier scolaire national en vigueur. Ils sont annoncés par RTE. Les Effacements des Jours PP2 sont possibles au maximum 25 jours par an, sans limite de baisse de température, sur les plages horaires 7h-15h et 18h-20h.

Cette définition ainsi que les contraintes réglementaires pesant sur TotalEnergies Electricité et Gaz France sont susceptibles d'être modifiées par RTE en cours d'exécution du Programme et d'impacter les présentes. [Signaux PP1 et PP2 - RTE Portail Services \(services-rte.com\)](https://www.rte-france.com/fr/fr/actualites/signaux-pp1-et-pp2-rte-portail-services-services-rte-com)

« **Modules** » : l'ensemble des modules de la gamme « Wiser » de Schneider Electric qui permettent de suivre et piloter le

chauffage électrique du Client et d'opérer les Effacements – actionneurs et thermostats. Les Modules peuvent être achetés par le Client directement auprès de Schneider Electric, en boutique ou en ligne, ou auprès de l'un des distributeurs/revendeurs de son réseau, en boutique ou en ligne. Les conditions générales de vente qui accompagnent les Modules sont propres au vendeur auprès de qui le Client a effectué son achat et peuvent différer selon le mode d'achat choisi par le Client (en boutique ou en ligne). Les conditions générales de vente qui accompagnent les Modules achetés par le Client lui sont opposables, il est donc invité à en prendre connaissance avant l'acceptation des présentes et, en cas d'acceptation du Programme, y adhère pleinement.

« **Opérateur d'effacement** » : désigne la personne morale qui valorise les effacements de consommation sur les marchés de l'électricité, ici TotalEnergies Electricité et Gaz France.

« **Programme** » ou « Programme Mon Chauffage Electrique Connecté » : désigne l'offre d'effacement des consommations électriques proposée par TotalEnergies Electricité et Gaz France à ses Clients éligibles, permettant de contribuer à l'équilibrage du réseau électrique français, tel que décrit à l'article 2 des présentes.

« **Services** » : l'ensemble des services tels que définis à l'article 2 des présentes.

« **Test** » : test de connectivité effectué par TotalEnergies Electricité et Gaz France sur les Modules du Client pour s'assurer de la connexion Wifi du système et de la bonne installation des Modules. Ce Test sera effectué après la souscription du Client et une fois au début de chaque hiver, et ne nécessitera aucune action du Client.

ARTICLE 2- DESCRIPTION DU PROGRAMME MON CHAUFFAGE ELECTRIQUE CONNECTE

Les présentes CGP ont pour objet de définir les conditions d'accès par le Client au Programme et comprenant :

1. Les opérations d'Effacement via les Modules

Par sa souscription au Programme, le Client autorise TotalEnergies Electricité et Gaz France à opérer les Modules afin de réduire sa consommation électrique en période de tension, notamment durant les Jours de PP2 pour rééquilibrer le réseau, conformément aux dispositions législatives et réglementaires relatives à l'effacement diffus en vigueur pendant le Contrat.

Le Client accepte également que TotalEnergies Electricité et Gaz France puisse, raisonnablement, réaliser des opérations d'Effacement en dehors de ces Jours de PP2, notamment aux fins de Tests.

Le Service est proposé pour une durée déterminée dont l'échéance est fixée au 20 décembre 2024, dans les conditions prévues à l'article 6.

Au cours du Contrat, TotalEnergies Electricité et Gaz France se réserve la possibilité de modifier le contenu du Service ou de proposer au Client un nouveau programme similaire. En cas de

cessation du Contrat, les Modules, propriété du Client, ne seront pas désinstallés par TotalEnergies Electricité et Gaz France. S'il le souhaite, le Client pourra y procéder à ses frais.

Le Client convient que toutes modifications des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'Effacement diffus s'appliqueront de plein droit aux présentes à la date de leur entrée en vigueur, sans qu'un avenant ne soit nécessaire. Un email d'information sera envoyé au Client pour l'informer de toute modification significative des présentes.

2. La rémunération pour les Effacements

En contrepartie des Effacements opérés, TotalEnergies Electricité et Gaz France s'engage à faire bénéficier le Client chaque année d'une remise de 50% sur son abonnement d'électricité pendant 5 mois (équivalents de novembre à mars inclus), tel que prévu à l'article 4.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'EXECUTION DES SERVICES

3.1 Conditions d'éligibilité

Le Programme est proposé aux seuls Clients et répondant aux conditions suivantes :

- être un particulier titulaire d'un Contrat de Fourniture d'électricité en cours de validité conclu avec TotalEnergies Electricité et Gaz France et propriétaire de son logement (ou locataire ayant obtenu l'autorisation de son propriétaire). Le logement concerné doit correspondre au point de livraison (« PDL ») figurant dans le Contrat Fourniture,
- disposer d'une installation en chauffage électrique monophasée,
- avoir téléchargé et installé l'Application
- détenir et accepter le maintien en conditions fonctionnelles des Modules pour un usage personnel dans le cadre de son logement jusqu'au 20 décembre 2024,
- permettre le pilotage à distance des Modules pour permettre à TotalEnergies Electricité et Gaz France d'opérer les actions d'Effacement,
- accepter la transmission à TotalEnergies Electricité et Gaz France de ses données de consommation électrique,
- se situer dans une zone géographique desservie par les partenaires techniques de TotalEnergies Electricité et Gaz France (France métropolitaine sur le réseau public de distribution d'Enedis, hors Corse),
- disposer d'une box wifi active avec un slot réseau disponible (connexion stable 24h/24 et 7j/7),
- disposer d'un tableau électrique aux normes en vigueur,
- disposer d'un compteur Linky communiquant,
- ne pas avoir déjà conclu un contrat d'effacement avec un autre opérateur d'effacement.

La perte de l'un de ces critères d'éligibilité au cours du Contrat entraînera la résiliation du Contrat par TotalEnergies Electricité et Gaz France, dans les conditions prévues à l'article 6.3.

L'utilisation des Services à titre professionnel est strictement interdite.

3.2. Modalités de souscription

Pour souscrire, le Client doit prendre connaissance des conditions contractuelles applicables à sa situation, valider et signer électroniquement le mail d'acceptation contenant les présentes CGP en acceptant notamment que des ordres d'Effacement soient donnés par TotalEnergies Electricité et Gaz France dans les conditions prévues aux présentes.

TotalEnergies Electricité et Gaz France pourra refuser ou résilier toute souscription d'un Client qui n'aurait pas réglé toutes les sommes dues à TotalEnergies Electricité et Gaz France au titre de son contrat de fourniture ou qui ne répondrait finalement pas aux conditions d'éligibilité, sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, à quelque titre que ce soit.

3.3 Test de fonctionnement

Après la souscription au Programme et après réception de la référence du système Wiser du Client (adresse MAC), les Modules du Client seront testés par TotalEnergies Electricité et Gaz France pour s'assurer de leur bonne connectivité indispensable au Service.

Si ce Test s'avère négatif, TotalEnergies Electricité et Gaz France pourra contacter le Client pour qu'il intervienne ou répare son installation dans les meilleurs délais. En cas d'impossibilité ou de refus du Client, le Contrat pourra être résilié dans les conditions prévues à l'article 6.3.

ARTICLE 4 – PARTICIPATION A L'EFFACEMENT

4.1. Description de l'Effacement diffus

Le Client accepte de permettre à TotalEnergies Electricité et Gaz France, tout au long du Contrat, de générer à distance des modulations sur le pilotage du chauffage sur une période de maximum 10h par jour (de 7h à 15h et de 18h à 20h) pendant les jours de tension sur le réseau électrique pendant la durée du Programme.

Le Client accepte que TotalEnergies Electricité France valorise ces Effacements sur les marchés et renonce irrévocablement à tout droit à ce titre.

En contrepartie des opérations d'Effacement réalisées pendant le Contrat, le Client bénéficiera d'une rémunération définitive et forfaitaire, détaillée à l'article 4.4. des présentes.

4.2. Conditions d'utilisation des Services

Le Client s'engage à ne pas entraver volontairement les ordres d'Effacement, hors cas exceptionnel où un ordre d'Effacement impacterait excessivement son confort.

Dans le cas où 20% ou plus des ordres d'Effacement donnés sur les cinq (5) mois d'hiver (de novembre à mars inclus) seraient entravés par le Client au moyen d'une modification manuelle de la température de consigne, TotalEnergies Electricité et Gaz France pourrait résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 6.3. La rémunération prévue à l'article 4.4. en serait impactée *prorata temporis*.

Le Client s'engage à ne pas désinstaller les Modules pendant la durée du Contrat (sauf pour des raisons de sécurité), à maintenir les Modules connectés à la box internet et à ne pas éteindre sa

box internet. Il maintient son autorisation relative à la collecte par TotalEnergies Electricité et Gaz France de ses données de consommation. TotalEnergies Electricité et Gaz France dispose en effet d'outils de supervision lui permettant de connaître à tout instant les consignes de température programmées par le Client, et de vérifier leur adéquation avec le maintien de l'équilibre réseau.

En cas de désinstallation des Modules, notamment dans l'hypothèse d'un déménagement, de changement dans la situation du Client, de dysfonctionnement récurrent des Modules ou de la box internet, le Client s'engage à le notifier à TotalEnergies Electricité et Gaz France dans les meilleurs délais et est informé qu'il ne pourra pas accéder aux Services tant que sa situation ne sera pas régularisée et que sa rémunération pourra en être impactée.

En cas de désinstallation contrevenant aux conditions énoncées dans les présentes par TotalEnergies Electricité et Gaz France, TotalEnergies Electricité et Gaz France pourrait résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 6.3. La rémunération prévue à l'article 4.4 en serait impactée *prorata temporis*.

En qualité de propriétaire des Modules, le Client en est seul responsable. Si le Client reste éligible à la suite de son déménagement et souhaite continuer à bénéficier des Services dans son nouveau logement, il pourra en faire la demande auprès de TotalEnergies Electricité et Gaz France, qui se réserve le droit de refuser la poursuite du Programme sous ces nouvelles conditions.

Le Client est informé que, conformément à la réglementation en vigueur (article R.271-6 du Code de l'énergie), un ou plusieurs contrôles des données produites par les Modules installés pourront être diligentés par RTE.

4.3. Remise de 50 euros TTC au titre de l'achat des Modules (valable pour les 2000 premiers Clients inscrits qui ont acheté, installé et connecté les Modules après l'entrée en vigueur du Programme)

Après la souscription au Programme et la communication, par le Client, de l'adresse MAC de ses Modules, ceux-ci seront soumis à un Test par TotalEnergies Electricité et Gaz France dans un délai raisonnable. Si le Test confirme le bon fonctionnement des Modules, le Client bénéficiera alors d'une remise de cinquante (50) euros au titre de l'achat des Modules, versée sous la forme d'une remise sur sa facture dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de souscription.

4.4. Rémunération de la participation à l'Effacement

En contrepartie des actions d'Effacement réalisées par TotalEnergies Electricité et Gaz France grâce à l'installation des Modules, le Client bénéficiera d'une remise forfaitaire annuelle équivalente à 50% du prix de son abonnement pendant les 5 mois d'hiver (de novembre à mars inclus), prix figurant sur sa facture d'électricité (hors coûts de sa consommation en kWh et des services annexes à la fourniture).

La rémunération n'est pas indexée sur le nombre d'Effacements réellement réalisés pendant ces 5 mois. Toutefois, si plus de 20%

des ordres d'Effacements ont été contrecarrés par le Client (dérogation, ordre contraire donné aux Modules, configuration manuelle de la température, déconnexion volontaire ou non de la Box au Wifi, déconnexion volontaire des Modules des radiateurs ou du Wifi...), sa rémunération sera alors impactée au prorata du nombre d'ordres contrecarrés.

Le prix de l'abonnement dépend de l'option tarifaire et de la puissance souscrite choisies par le Client.

Cette rémunération est forfaitaire (indépendante du nombre de jours d'Effacement réalisés), et définitive. Le Client renonce donc à tous droits ou demandes au titre de la valorisation des Effacements de sa consommation.

Cette rémunération sera versée sous forme de remise sur une facture intermédiaire.

Le Client reste libre de résilier son Contrat de Fourniture à tout moment. Il est informé qu'en cas de cessation du présent Contrat ou de son Contrat de Fourniture, pour quelque cause que ce soit, les Services cesseront. Le Client sera toutefois réglé pour les Effacements *prorata temporis* de la durée du Contrat sur les 5 mois d'hiver (de novembre à mars) sous réserve de la bonne exécution du Contrat durant les mois susvisés.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITE

5.1 Responsabilité du Client

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ses obligations au titre du présent Programme, notamment de ses engagements en matière d'Effacement.

Il reconnaît également avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de vente qui accompagnent les Modules, les modalités d'utilisation de l'Application et les contraintes et limites du réseau internet. Dans ces conditions, il lui incombe de maintenir et d'utiliser ces Modules conformément aux prescriptions du fabricant et le cas échéant de protéger ses équipements techniques notamment contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion. Le Client est seul responsable de l'installation des Modules, de la conformité de son installation électrique, de l'exploitation et de la maintenance de ses Modules ainsi que de sa connexion internet nécessaire pour utiliser les Services.

Le Client admet utiliser les Services de bonne foi et en toute connaissance de cause et reconnaît que TotalEnergies Electricité et Gaz France ne pourra pas être tenue responsable des pertes d'accès qui peuvent naître de cette souscription, à moins que la preuve soit rapportée que de tels pertes ou dommages aient été causés intentionnellement par TotalEnergies Electricité et Gaz France.

TotalEnergies Electricité et Gaz France ne peut être tenue responsable pour les dommages subis par le Client ou des tiers en raison de l'inexactitude des données communiquées à TotalEnergies Electricité et Gaz France ou d'une mauvaise exécution par le Client de leurs obligations.

Le Client, en qualité de propriétaire des Modules, doit souscrire les assurances adéquates.

5.2 Responsabilité de TotalEnergies Electricité et Gaz France

La responsabilité de TotalEnergies Electricité et Gaz France ne pourra être engagée qu'en cas de faute de TotalEnergies Electricité et Gaz France ayant causé un préjudice direct au Client. TotalEnergies Electricité et Gaz France fournira ses meilleurs efforts afin d'assurer la meilleure qualité possible des Services.

Le Client reconnaît et accepte que les Modules installés sont soumis aux conditions générales de vente qui accompagnent les Modules achetés par le Client. Le Client reconnaît et accepte que les services de pilotage associés aux Modules proposés par l'Application sont ceux de Schneider Electric et qu'il doit prendre connaissance et respecter les conditions d'utilisation disponibles ici : <https://www.se.com/fr/fr/home/smart-home/wiser/legal/terms-of-use.jsp>. En conséquence, la responsabilité de TotalEnergies Electricité et Gaz France ne pourra être engagée, pour un quelconque préjudice, matériel, immatériel, et/ou direct, indirect, tels que notamment, le résultat d'étude erronée ou la perte de Données, occasionné par les Modules ou l'Application.

En outre, la suspension momentanée et sans préavis de l'accès aux Services ne pourra ouvrir droit à une quelconque indemnité au bénéfice du Client ou de tout tiers.

TotalEnergies Electricité et Gaz France ne garantit pas que les Services, objets du Programme, fonctionnent et fonctionneront sans aucune discontinuité, ce que le Client accepte. En cas de défaillance des Services, TotalEnergies Electricité et Gaz France notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et celui-ci engagera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance conformément aux pratiques en vigueur dans l'industrie informatique et des télécommunications.

ARTICLE 6 - DUREE ET RESILIATION

6.1 Prise d'effet et durée

Le Contrat prend effet à compter de sa signature par le Client. Les Services seront fournis par TotalEnergies Electricité et Gaz France à compter de l'issue du Test, sous réserve que celui-ci soit concluant.

Il est conclu pour une durée déterminée de dont l'échéance est fixée au 20 décembre 2024, sans préjudice de la possibilité pour le Client de résilier à tout moment son Contrat de Fourniture pendant cette période. Le Client est toutefois informé que la résiliation du Contrat de Fourniture emporte la résiliation du présent Contrat. La résiliation du présent Contrat n'emporte en revanche pas résiliation du Contrat de Fourniture.

A l'issue de cette période initiale, le Contrat peut être renouvelé tacitement pour des périodes d'un an (sous réserve que les conditions d'éligibilité figurant à l'article 3.1 soient toujours respectées). Cette possibilité n'engage toutefois pas le Client, ni TotalEnergies Electricité et Gaz France, à prolonger le Contrat au-delà de la durée initialement prévue. Le Client et TotalEnergies Electricité et Gaz France restent libres de

s'opposer à la prolongation tacite en faisant connaître cette opposition par écrit à l'autre partie au moins un (1) mois avant la date d'anniversaire du Contrat, dans les conditions et selon les moyens décrits à l'article 6.3 ci-dessous.

6.2. Rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client devra renvoyer le bordereau de rétractation ci-dessous ou adresser un courrier dénué d'ambiguïté à TotalEnergies Electricité et Gaz France, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, date de souscription), à l'adresse suivante : TotalEnergies Electricité et Gaz France – Direction Innovation – 2bis rue Louis Armand 75015 Paris ou par email à l'adresse monpilotagechauffage@totalenergies.fr.

6.3 Résiliation

Le Client qui souhaite résilier le Contrat à sa date anniversaire ou au cours du Programme doit le notifier à TotalEnergies Electricité et Gaz France par mail en précisant son identité et ses références clients, à l'adresse suivante : monpilotagechauffage@totalenergies.fr, ou par courrier à l'adresse suivante : TotalEnergies Electricité et Gaz France – Direction Innovation – 2bis rue Louis Armand 75015 Paris. La résiliation sera pleinement effective sous un délai d'un (1) mois à compter de la réception par TotalEnergies Electricité et Gaz France de la notification de résiliation du Client. Pendant cette durée, chacune des Parties reste tenue de ses obligations. A noter que toute résiliation au cours du Programme aura un impact *pro rata temporis* sur la rémunération du Client.

Le Client et TotalEnergies Electricité et Gaz France pourront mettre fin au Programme en cas de manquement de l'autre Partie à l'une de ses obligations au titre des présentes CGP. Le Contrat pourra être résolu par la Partie lésée trente (30) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

Le Contrat sera immédiatement résilié, sur notification de TotalEnergies Electricité et Gaz France adressée au Client, en cas de :

- Changement de fournisseur d'électricité par le Client ;
- Résiliation du Contrat de Fourniture du Client par TotalEnergies Electricité et Gaz France ;
- Perte de l'un de critères d'éligibilité prévu aux présentes.

Il pourra l'être à l'initiative du Client, en cas de modification substantielle des Services en cours de Contrat, sur notification justifiée adressée par le Client à TotalEnergies Electricité et Gaz France. La résiliation sera pleinement effective sous un délai d'un (1) mois à compter de la date de réception par TotalEnergies Electricité et Gaz France de la notification de résiliation du Client. Pendant cette durée, chacune des Parties reste tenue de ses obligations.

TotalEnergies Electricité et Gaz France se réserve la possibilité de mettre fin de plein droit au Programme. Dans ce cas, le Client

en sera informé au moins un (1) mois à l'avance par courrier postal ou par e-mail. La responsabilité de TotalEnergies Electricité et Gaz France ne saurait être engagée dans ce cas.

6.4 Conséquence de la fin du Contrat

En cas de fin de fourniture des Services, pour quelques raisons que ce soit, TotalEnergies Electricité et Gaz France cessera d'opérer le Service à distance et de rémunérer le Client pour l'Effacement. Le Client pourra continuer à bénéficier de l'Application, selon les conditions prévues par l'éditeur.

ARTICLE 7 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

La souscription aux Services et à l'Application n'entraîne en aucun cas le transfert de quelque droit de propriété intellectuelle que ce soit au profit du Client.

Il est donc interdit au Client :

- de reproduire et/ou d'utiliser les marques et logos présents sur les Applications ou les Modules ;
- de copier, modifier, traduire, reproduire, diffuser, vendre, publier, exploiter de toute autre manière tout ou partie des éléments composant les Services et/ou les Modules ;
- de céder un droit quelconque sur tout ou partie d'un contenu des Services et/ou des Modules à un tiers.

Tous les contenus de toute nature, dont les textes, images, photographies, infographies, diaporamas, mis à disposition du Client dans le cadre du Programme, toutes les marques reproduites, tous les programmes et/ou technologies fournies en relation avec les Services et, de manière générale, tout ou partie des Services appartiennent à TotalEnergies Electricité et Gaz France et sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, et ce pour le monde entier. La violation de ces dispositions est constitutive d'une contrefaçon et expose le contrevenant, et toute personne responsable, à des poursuites et aux peines pénales et civiles prévues par la loi.

ARTICLE 8 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles, en ce compris les données de consommation collectées auprès du Client par TotalEnergies Electricité et Gaz France sont destinées à TotalEnergies Electricité et Gaz France, à ses sous-traitants, à ses partenaires appartenant à la société TotalEnergies, à Schneider Electric et à RTE. Elles sont utilisées aux fins de l'exécution des Services et notamment de :

- fournir les Services, améliorer et optimiser leur qualité, analyser leur utilisation ;
- rééquilibrer le réseau et évaluer la capacité des Services pour les besoins de rééquilibrage et stabilité du réseau électrique français ;
- valoriser les Effacements sur le marché ;
- faire part au Client d'informations relatives aux Services ;
- ainsi que pour le développement de nouveaux services dans les limites du présent Contrat ;

et ce, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles.

TotalEnergies Electricité et Gaz France s'engage à traiter ces données personnelles conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement (UE) 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.

Les Données personnelles sont exclusivement hébergées et traitées pour les finalités visées ci-dessus, par TotalEnergies Electricité et Gaz France, ses éventuels sous-traitants ou entités de la compagnie TotalEnergies sur le territoire d'un Etat Membre de l'Union Européenne. Elles seront conservées nominativement par TotalEnergies Electricité et Gaz France pour une durée de 18 mois à compter de la fin du Contrat, puis seront anonymisées, à l'exception des données nécessaires à :

- la passation et gestion de du contrat, qui sont conservées cinq ans après la résiliation, et ;
- les factures, qui sont conservées 10 ans à partir de la date de fin de l'exercice comptable concerné.

TotalEnergies Electricité et Gaz France s'engage à ce que ses éventuels partenaires contractuels suppriment également les données personnelles des Clients en leur possession.

Le Client autorise expressément TotalEnergies Electricité et Gaz France à utiliser ses données de consommation pour les besoins du présent Contrat. La collecte et le traitement de certaines Données par TotalEnergies Electricité et Gaz France (nom, prénom, adresse du Client, PDL, ordres d'effacement et données de consommation au pas de temps seconde) sont obligatoires au titre du Contrat.

En acceptant les CGP, le Client consent expressément, pour la durée du Contrat, à ce que Schneider Electric transmette à TotalEnergies Electricité et Gaz France ses données de consommation issues du pilotage et enregistrées au moyen du système Wisser. Ces données sont :

- Les données de consommation et statut de fonctionnement par équipement raccordé et à l'échelle du logement (puissance, énergie, statut de fonctionnement ou de chauffe, type de configuration de l'installation) ;
- Les données de température intérieure collectées par les modules de commande ;
- Les données sur l'usage des fonctions de suivi et de pilotage et de programmation (planning de chauffe, ordres et consignes spécifiques configurées par l'utilisateur au travers de l'Application ou du/des Modules.

Le Client consent également à ce que TotalEnergies Electricité et Gaz France et OneTech, également entité appartenant à la Compagnie TotalEnergies, collectent et traitent les données de consommation globales de son foyer récupérées à travers son compteur communicant Linky et sa clé Conso Live.

Les règles de collecte et le traitement des données personnelles figurant dans l'Application sont de la responsabilité de l'éditeur tiers de l'Application. Le Client s'engage à prendre connaissance des conditions figurant dans l'Application et des dispositions de la Charte de protection des données de Schneider Electric <https://www.se.com/fr/fr/about-us/legal/data-privacy.jsp>. Il reconnaît et accepte qu'en cas de refus de donner son consentement à la collecte et au traitement de ces données, il ne pourra bénéficier des services de l'Application. Dans ce cas, le présent contrat sera résilié.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Européen 2016/679 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 d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses Données personnelles par e-mail à l'adresse donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr.

TotalEnergies Electricité et Gaz France dispose d'un DPO qui peut être contacté à l'adresse suivante : TotalEnergies Electricité et Gaz France - DPO- 2 bis, rue Louis Armand - 75015 Paris. Le Client dispose aussi du droit d'introduire une plainte auprès de votre autorité de contrôle locale en charge de la protection des données : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France.

ARTICLE 9 – SERVICE CLIENTS

TotalEnergies Electricité et Gaz France propose un service d'assistance au Client, qu'il peut contacter par email à l'adresse suivante monpilotagechauffage@totalenergies.fr.

Le Client transmet à TotalEnergies Electricité et Gaz France tous les éléments de nature à justifier sa demande. Cette demande ne suspend pas les obligations à la charge du Client.

Pour toute demande relative aux Modules, leur fonctionnement et installation, le Client est invité à contacter Schneider Electric.

ARTICLE 10 – MODIFICATION DES CGP

En cours d'exécution du Contrat, de nouvelles CGP pourront être éditées par TotalEnergies Electricité et Gaz France. Les CGP modifiées seront alors communiquées au Client par email, et s'appliqueront un (1) mois après leur envoi, sauf à ce que le Client résilie le Contrat dans les conditions prévues à l'article 6.3.

Les modifications des dispositions législatives et réglementaires applicables à l'effacement diffus s'appliqueront d'office au Contrat à compter de leur date d'entrée en vigueur, sans préjudice de la possibilité pour l'une ou l'autre des Parties de résilier le Contrat.

Dans une telle hypothèse, TotalEnergies Electricité et Gaz France se réserve le droit de modifier, corriger ou supprimer tout ou partie du contenu des Services afin de mettre le Contrat en conformité avec la réglementation, sans que cela ne puisse ouvrir droit à réparation pour le Client.

En cas de modification substantielle des Services, le Client pourra demander la résiliation du Contrat selon les modalités prévues à l'article 6.3.

TotalEnergies Electricité et Gaz France peut céder à tout tiers, tout ou partie de ses droits et obligations découlant des présentes. En revanche, le Client ne peut pas céder, louer ou mettre à disposition, tout ou partie des présentes, sans l'accord préalable et écrit de TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Les présentes CGP annulent et remplacent tous précédents échanges, contrats ou CGP ayant le même objet.

ARTICLE 11 – LOI APPLICABLE – LITIGES

Le Client et TotalEnergies Electricité et Gaz France s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout

différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

Le Client afin de connaître ses droits et obligations en matière d'énergie peut consulter « La liste des questions – réponses du consommateur d'énergie européen » en ligne sur les sites www.dgccrf.gouv.fr, www.energie-mediateur.fr ou www.energie-info.fr. Si la réclamation écrite du Client n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, le Client peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : www.energie-mediateur.fr / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n°59252 – 75443 PARIS Cedex 09.

Les présentes CGP sont soumises à la loi française. En cas de litige et après une tentative de recherche de solution amiable, les Parties peuvent soumettre leur différend aux juridictions françaises compétentes.

ARTICLE 12 – A PROPOS

www.totalenergies.fr

Editeur :

TotalEnergies Electricité et Gaz France
Au capital de 5 164 558,70 euros,
2 bis rue Louis Armand – 75015 Paris
442 395 448 RCS Paris

BORDEREAU DE RETRACTATION

A l'attention de :

TotalEnergies Electricité et Gaz France
2Bis rue Louis Armand – 75015 Paris
monpilotagechauffage@totalenergies.fr

Je(*) vous notifie/notifions(*) par la présente ma/notre(*) rétractation du Contrat portant sur le Programme Mon Chauffage Electrique Connecté

le :

Nom du (des) Client (s) :

Adresse du (des) Clients :

Signature du (des) Client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

*Rayez le cas échéant la mention inutile