

Préambule

La société TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société Anonyme au capital de 5 164 558,70 Euros, dont le siège social est sis 2 bis, rue Louis Armand – 75015 Paris, immatriculée au RCS PARIS sous le numéro 442 395 448, (ci-après « **TotalEnergies** ») propose l'application mobile TotalEnergies Electricité & Gaz (ci-après dénommée « **l'Application** ») proposant un service de lecture et d'analyse de sa consommation d'énergie en temps réel en kWh, kVA et en euros TTC (ci-après dénommé « **le Service** »).

L'adhésion au Service et son utilisation supposent l'acceptation préalable et sans réserve par l'utilisateur (ci-après dénommé « **l'Utilisateur** ») des présentes Conditions Générales du Service Conso Live (ci-après « **Conditions Générales** »).

1. DEFINITIONS

« **Application** » : désigne l'application logicielle « TotalEnergies Electricité & Gaz » éditée et fournie par TotalEnergies, donnant accès au Service, disponible gratuitement dans le « Google Play Store » de Google et dans le « App Store » d'Apple afin d'être téléchargée par l'Utilisateur sur son terminal Android ou IOS.

« **Contenu** » : désigne sans que cette liste soit limitative, la structure de l'Application, le contenu éditorial, les dessins, les illustrations, les images, les photographies, les chartes graphiques, les marques, les logos, les sigles, les dénominations sociales, les œuvres audiovisuelles, les œuvres multimédia, les contenus visuels, les contenus audio et sonores, ainsi que tout autre contenu présent au sein de l'Application et/ou tout autre élément composant l'Application.

« **Contrat** » : désigne le contrat, dont le contenu est défini dans les Conditions Générales, formé lorsque l'Utilisateur souscrit au Service et que TotalEnergies accepte l'adhésion de l'Utilisateur

« **Données de Consommation** » : désigne :

- les données de consommation au pas 30 minutes et quotidienne (en kWh et une estimation de leur valeur en euros TTC) ainsi que la puissance maximale quotidienne;
- le suivi de la puissance soutirée au pas seconde ;
- la puissance souscrite au titre du contrat d'électricité TotalEnergies du Utilisateur ;
- les index quotidiens de consommation indispensable pour accéder au Service.

Les Données de Consommation sont collectées soit par ENEDIS, soit par la clé Conso Live.

« **Matériel** » : désigne le dispositif Clé Conso Live devant être installé sur le compteur Linky de l'Utilisateur, communiquant grâce au réseau wifi avec la box internet de l'Utilisateur et permettant la lecture des données de consommation d'électricité produites par le compteur Linky de l'Utilisateur en temps réel. Le Matériel envoie à la box internet de l'Utilisateur les données de consommation d'énergie mesurées par le compteur Linky que l'Utilisateur pourra lire sur son Application. Ce Matériel est indispensable à l'Utilisateur pour accéder au Service et pour utiliser l'Application tout au long du Service.

« **Service** » : désigne l'ensemble des prestations fournies par TotalEnergies par l'intermédiaire de l'Application augmentée des informations émises par le Matériel mise à la disposition des Utilisateurs,

telles que définies à l'article 2 des Conditions Générales.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne majeure, détentrice en tant que particulier d'une offre active de fourniture d'électricité auprès de TotalEnergies pour son usage privé non-professionnel, équipée d'un compteur Linky téléopérable sur lequel est installé le Matériel, ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA et qui utilise l'Application.

2. OBJET

TotalEnergies propose à l'Utilisateur une Application mobile lui permettant d'accéder à des services de traitement, d'interprétation et d'analyse de données de consommation d'électricité envoyées par le Matériel. Ces données seront ainsi visibles à un pas de temps défini d'environ 1 seconde depuis l'Application.

L'Utilisateur est informé que la fourniture du Service est conditionnée à l'indication par l'Utilisateur de son numéro de PDL (Point de Livraison), à la possession d'une connexion internet en Wifi et à son acceptation expresse de la collecte de ses données de consommation issues de la télé-information client du compteur Linky.

3. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

L'accès et l'utilisation du Service sont réservés à tout Utilisateur :

- équipé d'un compteur Linky téléopérable sur lequel est installé le Matériel,
- disposant d'un compteur Linky avec une version de TIC (Télé Information Client) standard

- disposant d'une box internet effective avec laquelle le Matériel communique via le réseau Wifi, et
- à jour dans le paiement de ses factures au titre de son contrat de fourniture d'énergie. L'Utilisateur ne doit présenter aucun impayé à l'égard de TotalEnergies Electricité et Gaz France.

En acceptant les présentes Conditions Générales, l'Utilisateur mandate TotalEnergies pour demander à ENEDIS d'activer la fonction « TIC (Télé Information Utilisateur) standard » permettant la transmission de ses Données de Consommation (données de consommation au pas 30 minutes et quotidien et puissance maximale quotidienne) jusqu'au Matériel. L'activation de cette fonction « TIC standard » est indispensable pour bénéficier du Service. L'adhésion du Service fait également bénéficier l'Utilisateur des fonctionnalités Suivi Jour et Suivi Heure disponibles sur l'application TotalEnergies Electricité & Gaz : <https://www.totalenergies.fr/particuliers/nos-services/mieux-consommer/application>

L'Application est disponible sur tout smartphone équipé du système d'exploitation Android ou IOS, de la configuration minimale indiquée sur le « Google Play Store » et l' « Apple Store », et doté d'une connexion Internet Wifi ou 3G/4G. Le coût de la connexion internet reste à la charge de l'Utilisateur.

Pour accéder à l'Application, l'Utilisateur devra utiliser ses identifiants dédiés à l'Espace Client TotalEnergies.

Les redevances, abonnements, frais d'installation, taxes et autres rémunérations pouvant être demandés pour les accès Internet haut débit sont à la charge de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à ne pas ouvrir ni à modifier le Matériel installé sur son compteur Linky, et à ne pas tenter de le faire.

4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

L'utilisation de l'Application est réservée aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales dans leur intégralité.

Afin de lui faire bénéficier du Service, l'Utilisateur reconnaît que ses Données de Consommation seront collectées et analysées par TotalEnergies afin de lui proposer des services adaptés à ses besoins et en lien avec le Service.

En téléchargeant et utilisant l'Application, l'Utilisateur pourra bénéficier des fonctionnalités suivantes :

- Lire ses Données (non contractuelles) de Consommation d'énergie en kWh depuis la dernière heure, les 168 dernières heures, les 90 derniers jours ou les 24 derniers mois.
- obtenir une estimation en euros de sa consommation d'énergie quotidienne ou infra-quotidienne (qui ne comprend pas le prix de la part de l'abonnement souscrit par l'Utilisateur),
- Lire ses données de puissance instantanée en Watts (on considère que $\cos(\varphi) = 1$ d'où l'approximation 1 Watt = 1 volt-ampère (VA)) à une fréquence de son choix (dernière seconde, 10 dernières minutes et 24 dernières heures),
- Lire ses données de puissance maximale en Watts on considère que $\cos(\varphi) = 1$ d'où l'approximation 1 Watt = 1 volt-ampère (VA)) à une fréquence de son choix (7 derniers jours et 30 derniers jours)

- Accéder à son historique de consommation d'énergie.

- Consulter une estimation de la consommation en kWh et en euros de certains appareils du domicile sur les mois passés. Cette fonctionnalité est disponible à partir de novembre 2022 sous réserve de disposer d'un historique suffisant de données, dans la limite des Données de Consommation collectées dans les douze (12) mois précédents. Pour les clients qui ont adhéré à Conso Live antérieurement au 26/09/2022, en continuant à utiliser le Service, l'Utilisateur autorise TotalEnergies à analyser a posteriori son historique de Données de Consommation déjà disponible au lancement de cette fonctionnalité.

TotalEnergies est libre d'ajouter des fonctionnalités pendant la durée du Contrat, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte.

Pour les besoins du fonctionnement du Service, l'Utilisateur devra autoriser lors du premier lancement de l'Application :

- la réception des notifications push sur le système d'exploitation Android ou IOS. A noter que si l'Utilisateur n'autorise pas la réception des notifications push, il ne recevra pas de notifications push envoyées par l'Application, dont certaines peuvent concerner des dysfonctionnements de l'Application ou du Service.
- la géolocalisation sur le système d'exploitation Android ou IOS : Pour cela l'Utilisateur doit activer la fonction de géolocalisation dans les réglages de son terminal mobile et accepter que l'Application puisse y avoir recours. Cette fonctionnalité peut, à tout moment, et sans frais, être désactivée ou activée.

Concernant le Matériel, l'Utilisateur s'engage expressément :

- à installer le Matériel sur le compteur Linky ;

- à ne pas ouvrir ou modifier ou tenter d'ouvrir ou de modifier le Matériel et à respecter son intégrité physique et logiciel.

L'Utilisateur reconnaît que le Matériel lui est adressé personnellement, et est réservé à son usage strictement personnel. Le Matériel reste la propriété de TotalEnergies. L'Utilisateur s'engage à n'utiliser le Matériel que dans le cadre du Service, et s'engage à ne pas le céder, le louer ou le prêter, à titre gratuit ou onéreux, sous toute forme, à quiconque.

Concernant l'Application, l'Utilisateur s'engage expressément :

- à télécharger l'Application sur son mobile uniquement pour un usage personnel et non commercial ;

- à ne pas reproduire de façon permanente ou provisoire l'Application et/ou le Contenu, totalement ou partiellement, par tout moyen et sous toute forme ;

- à ne pas procéder à toute adaptation, modification, traduction, transcription, arrangement, compilation, décompilation, assemblage, désassemblage, transcodage, ni appliquer la rétro-ingénierie (ou « Reverse Engineering ») de tout ou partie de l'Application et/ou du Contenu, et/ou du Service;

- à ne pas exporter l'Application et/ou son Contenu, de fusionner tout ou partie de l'Application et/ou son Contenu avec d'autres programmes informatiques ;

- à ne pas mettre en place des systèmes susceptibles de pirater l'Application et/ou le Service en tout ou partie, ou de nature à violer les présentes CGU ;

- à informer TotalEnergies dès la connaissance d'un acte de piratage et en particulier de toute utilisation illicite ou non contractuelle de l'Application et/ou du Contenu et/ou

du Service quel que soit le mode de diffusion ;

- à ne pas vendre, louer, sous-louer ou distribuer de quelque façon que ce soit l'Application et/ou le Service à des tiers ;

- à ne pas publier de contenus illicites ou contraires aux bonnes mœurs dans l'Application ou s'en servir à des fins illicites.

L'Utilisateur admet utiliser le Service en toute connaissance de cause et reconnaît que TotalEnergies ne pourra pas être tenu responsable des pertes d'accès qui peuvent naître de l'utilisation du Service, à moins que la preuve soit rapportée que de tels pertes ou dommages aient été causés intentionnellement par TotalEnergies.

Pendant toute la durée de l'utilisation du Service, l'Utilisateur doit communiquer à TotalEnergies les données exactes qui lui sont demandées et les tenir à jour. Par conséquent, il lui faut informer immédiatement TotalEnergies de toute modification de ces données, notamment, en cas de changement de domicile. A défaut, TotalEnergies pourra suspendre son utilisation du Service sans préavis, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à aucune indemnisation sous quelque forme que ce soit.

TotalEnergies pourra proposer des mises à jour optionnelles ou forcées de l'Application. L'Utilisateur sera informé de ces mises à jour directement dans l'Application ou via la plateforme de téléchargements d'application « Google Play Store » ou « L'App store ».

L'Utilisateur peut désinstaller l'Application à tout moment.

5. MODALITE D'ADHESION AU SERVICE

5.1 Conclusion et prise d'effet du Contrat

Pour adhérer au Service, l'Utilisateur doit accepter les présentes. TotalEnergies pourra refuser ou annuler toute adhésion d'un Utilisateur qui n'aurait pas réglé toutes les sommes dues à TotalEnergies au titre de son contrat de fourniture d'énergie, sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnité à quelque titre que ce soit.

5.1.1 Test d'éligibilité probable

Avant d'adhérer au Service, l'Utilisateur doit avoir vérifié grâce à un test d'éligibilité qu'il est probable que le Matériel puisse fonctionner bien dans le logement de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à suivre au plus près les indications fournies par TotalEnergies pour la réalisation du test d'éligibilité et à renseigner de bonne foi les informations demandées. TotalEnergies ne peut s'engager sur un fonctionnement correct du service, notamment si l'Utilisateur ne respecte pas les consignes du test de puissance wifi lors du test d'éligibilité.

L'Utilisateur reconnaît que, même s'il a suivi les instructions de TotalEnergies Electricité et gaz France et qu'il a renseigné les informations demandées de bonne foi, il est possible que le test d'éligibilité conclue à l'éligibilité du logement de l'Utilisateur, mais qu'une fois que l'Utilisateur reçoit le Matériel, le Service ne puisse pas fonctionner. Si le Service ne peut pas fonctionner après installation du Matériel, l'Utilisateur est invité à contacter le service client. Si le service client détermine avec l'Utilisateur que le Service ne peut effectivement pas fonctionner dans le logement de l'Utilisateur, le Service sera résilié et la clé sera renvoyée



par l'Utilisateur aux frais de TotalEnergies.

5.1.2. Adhésion au Service

L'adhésion au Service par l'Utilisateur est formalisée par le clic de validation de la commande depuis l'Application, après avoir accepté les Conditions Générales.

Une confirmation de commande sera adressée à l'Utilisateur par retour à l'adresse e-mail renseignée par l'Utilisateur. Cette confirmation de commande vaut acceptation de l'adhésion par TotalEnergies.

L'adhésion au Service prend effet au moment de la livraison du Matériel ou de la récupération du colis au bureau de poste, quelle que soit la date d'installation du Matériel par l'Utilisateur. La date de livraison faisant foi est celle du prestataire de livraison (La Poste, Colissimo).

Le Matériel mis à disposition de l'Utilisateur reste la propriété de TotalEnergies. À compter de l'entrée en possession par l'Utilisateur du Matériel et pendant la durée du Contrat jusqu'à la restitution du Matériel à TotalEnergies, l'Utilisateur est gardien du Matériel. En cette qualité de gardien, il demeure responsable de tous dommages causés au Matériel. L'Utilisateur répond du vol, de la perte ou des détériorations du Matériel. En cas de matériel non restitué, l'Utilisateur sera redevable d'une pénalité de trente-cinq (35) euros toutes taxes comprises.

5.2 Durée du Contrat

Sous réserve de l'acceptation par TotalEnergies telle que précédemment décrite, le Contrat prend effet à la date de livraison de la clé ou de sa récupération au bureau de poste, quelle que soit la date d'installation du Matériel, pour une durée indéterminée. Le Contrat

pourra être résilié dans les conditions de l'article 6.

5.3 Prix

L'adhésion au Service est payante et est facturée par mois glissant, à partir de la date de réception de la clé.

Le prix de l'adhésion et de l'utilisation du Service figure sur les grilles tarifaires de l'offre de fourniture d'électricité souscrite par le Utilisateur et telle qu'elle est publiée sur le site de TotalEnergies au moment de l'adhésion du Service par le Utilisateur. Ces grilles sont accessibles sur : <https://www.totalenergies.fr/conditions-generales-de-vente>.

Le prix du Service est facturé à l'Utilisateur sur sa facture d'électricité, en fonction du mode de facturation et du mode de paiement choisis par l'Utilisateur pour son contrat de fourniture d'électricité. En souscrivant au Service, si l'Utilisateur a choisi le mode de facturation annuelle, l'Utilisateur autorise TotalEnergies à prélever mensuellement le montant associé à l'adhésion au Service sur le compte bancaire dont l'Utilisateur a fourni à TotalEnergies les coordonnées au titre des prélèvements effectués pour son contrat fourniture d'électricité.

Par exception, les Utilisateurs dans les cas suivants ne seront pas facturés :

- Les Utilisateurs bénéficiaires du chèque énergie pour l'utilisation du Service à compter du 01/10/2022 en application de l'article L.124-5 du code de l'énergie et des textes réglementaires pris pour son application. Les conditions spécifiques prévues en page 8 des Conditions Générales s'appliquent à ces Utilisateurs.

- Les Utilisateurs dont la grille tarifaire correspondant à l'offre d'électricité qu'ils ont souscrites et disponible sur le site [totalenergies.fr](https://www.totalenergies.fr) à l'adresse <https://www.totalenergies.fr/conditions-generales-de-vente> dans sa version en vigueur au moment de l'adhésion au Service Conso Live, stipulait expressément et spécifiquement que le service Conso Live était gratuit pour les clients de cette offre.

6 RESILIATION

6.1 Cas de résiliation du Service à l'initiative de l'Utilisateur

Sans préjudice des cas de résiliation automatique prévus aux articles 6.2 et 6.3, l'Utilisateur peut résilier le Service à tout moment.

L'Utilisateur qui ne souhaite plus bénéficier du Service doit en informer TotalEnergies par mail, à l'adresse suivante : service.client@mail.totalenergies.fr soit par téléphone au 09.70.80.69.69 du lundi au samedi de 09h00 à 19h00 (service gratuit + prix appel) hors jours fériés.

La désinstallation de l'Application et/ou la désinstallation du Matériel par l'Utilisateur ne vaut pas résiliation du Service.

6.2 Cas de résiliation du Service à l'initiative de TotalEnergies pour impayé

Le Service pourra être résilié par TotalEnergies en cas d'impayé de l'Utilisateur.

6.3 Cas de résiliation automatique du Service liée au contrat de fourniture d'électricité

Le Service est automatiquement résilié en cas de :

- Résiliation du contrat de fourniture d'électricité de l'Utilisateur pour cause de changement de fournisseur de l'Utilisateur,

- Déménagement de l'Utilisateur, dans le cas où l'Utilisateur déménage en restant client de TotalEnergies pour sa fourniture d'électricité, le Service sera automatiquement résilié, et l'Utilisateur devra de nouveau souscrire au Service dans les modalités prévues à l'article 5 des Conditions Générales.

- Résiliation du contrat de fourniture d'électricité de l'Utilisateur par TotalEnergies en cas d'impayé de l'Utilisateur.

- Résiliation du contrat de fourniture d'électricité par l'Utilisateur ou par TotalEnergies, pour tout autre cas prévu aux conditions générales de vente applicables au contrat de fourniture d'électricité de l'Utilisateur.

6.4 Conséquences de la résiliation du Service

Tout mois glissant entamé est dû. L'Utilisateur sera redevable du prix du Service pour le mois glissant commencé au moment de la résiliation.

6.4.1. Cas des Utilisateurs ayant adhéré au Service avant le 01/12/2021

A la suite de la résiliation, l'Utilisateur est fortement incité à renvoyer à TotalEnergies le Matériel, afin que celui-ci puisse être recyclé ou reconditionné.

Afin de retourner le Matériel, TotalEnergies enverra à l'Utilisateur, sur demande au Service Utilisateur, un bon de retour, et affranchi au tarif postal en vigueur.

6.4.2. Cas des Utilisateurs ayant adhéré au Service à partir du 01/12/2021

A la suite de la résiliation, l'Utilisateur doit restituer le Matériel dans un délai

de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de résiliation du Service, accompagné du bon de retour envoyé par le Service Utilisateur. En cas de non-réception par TotalEnergies dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours après la résiliation et à la suite de l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant le délai mentionné dans la mise en demeure, TotalEnergies se réserve le droit de facturer à l'Utilisateur des frais d'un montant de trente-cinq euros (35€) toutes taxes comprises (TTC).

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute détérioration, ainsi que, en l'absence d'autorisation, toute représentation, reproduction, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, des différents éléments du Service et du Contenu est interdite et expose son (ou ses) auteur(s) à des poursuites.

Tous les contenus et fonctionnalités de toute nature, dont les créations, musiques, marques, modèles, logiciels, textes, images, photographies, infographies, diaporamas, du Service et/ou mis à disposition par le Service et du Contenu, toutes les marques reproduites sur le Service et sur le Contenu, tous les programmes et/ou technologies fournies en relation avec le Service et, de manière générale, tout ou partie du Service et du Contenu sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, et ce pour le monde entier.

L'installation de l'Application n'entraîne en aucun cas le transfert de ces droits de propriété intellectuelle au profit de l'Utilisateur.

Il est donc interdit à l'Utilisateur :

- de reproduire et/ou d'utiliser intégralement ou partiellement les éléments composant le Service et le

Contenu sauf autorisation expresse, écrite et préalable de TotalEnergies ;

- de copier, modifier, traduire, reproduire, diffuser, vendre, publier, exploiter de toute autre manière tout ou partie des éléments composant le Service et/ou le Contenu ;

- de céder un droit quelconque sur tout ou partie d'un élément du Service et/ou du Contenu à un tiers.

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.

8. LICENCE D'UTILISATION

TotalEnergies concède à l'Utilisateur un droit personnel d'utilisation de l'Application, du Contenu et du Service, non exclusif, révocable, non cessible, non transférable, et mondial uniquement pour ses besoins propres dans le cadre de l'utilisation de l'Application, du Contenu et du Service, à l'exclusion de toute autre finalité.

Il est strictement interdit à l'Utilisateur d'accéder et/ou d'utiliser les codes source de l'Application et/ou des composants logiciels de l'Application. Il est strictement interdit à l'Utilisateur d'ouvrir et/ou de procéder à du rétro-ingénierie du Matériel et du Service.

L'Utilisateur n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur l'Application et/ou le Contenu et/ou le Service ni aucun autre droit que ceux conférés par les présentes.

L'Utilisateur s'engage expressément à ce que l'utilisation de l'Application et de son Contenu ne porte en aucun cas atteinte aux droits de TotalEnergies, et notamment à ce que cette utilisation ne constitue pas un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou parasitaire du Service.

9. RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur reconnaît avoir connaissance des contraintes et limites du réseau internet et internet mobile. Dans ces conditions : il incombe à l'Utilisateur de protéger ses équipements techniques notamment contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion. L'Utilisateur est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques nécessaires pour utiliser l'Application.

L'Utilisateur admet utiliser l'Application en toute connaissance de cause et reconnaît que TotalEnergies ne pourra pas être tenu responsable des pertes d'accès au réseau internet qui peuvent naître de cette participation, à moins que la preuve soit rapportée que de tels pertes ou dommages aient été causés intentionnellement par TotalEnergies.

L'Utilisateur est seul responsable des contenus qu'il adresse. Tout envoi, transmission ou mise en ligne de contenu réalisé à partir du compte de l'Utilisateur est réputé avoir été réalisé par celui-ci. L'Utilisateur est responsable du Matériel à sa réception et supporte tous les risques associés à son utilisation.

L'Utilisateur est informé qu'un guide d'installation du Matériel comportant un mode d'emploi et des consignes de sécurité est disponible sur <http://www.totalenergies.fr/particuliers/notice-conso-live> pour l'installation du Matériel. L'Utilisateur accepte de prendre connaissance du guide d'installation et des consignes de sécurité avant d'installer le Matériel et reconnaît qu'il est seul responsable de la mise en œuvre des indications et mesures figurant dans le guide d'installation et/ou dans les consignes de sécurité. L'Utilisateur est informé qu'en cas de

question liée à l'installation du Matériel, il peut contacter le service client.

10. RESPONSABILITE DE TotalEnergies

La responsabilité de TotalEnergies ne pourra être engagée au titre du Service, pour un quelconque préjudice, immatériel et/ou indirect.

TotalEnergies ne peut être tenu responsable pour les dommages subis par l'Utilisateur ou des tiers en raison de l'inexactitude des données communiquées à TotalEnergies.

TotalEnergies fournira ses meilleurs efforts afin d'assurer la meilleure disponibilité et qualité possible au Service. TotalEnergies ne garantit pas que le Service, fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité, ce que l'Utilisateur accepte. En cas de défaillance du Service, TotalEnergies notifiera à l'Utilisateur la défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et celui-ci fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance conformément aux pratiques en vigueur dans l'industrie informatique et des télécommunications.

TotalEnergies s'efforcera de maintenir accessible le Service 7 jours sur 7 et 24 sur 24. TotalEnergies se réserve toutefois, notamment pour des raisons de maintenance, le droit de suspendre momentanément et sans préavis l'accès au Service, sans que cette interruption puisse ouvrir droit à un quelconque indemnité au bénéfice de l'Utilisateur ou de tout tiers. TotalEnergies se réserve le droit de modifier, corriger ou supprimer tout ou partie du contenu de l'Application, à tout moment, sans préavis, et sans que cela ne puisse ouvrir droit à aucun droit à réparation pour l'Utilisateur. Ainsi, les données et informations transmises sur l'Application sont fournies en l'état

sans aucune garantie expresse ou tacite de quelque sorte que ce soit.

11. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles relatives à l'Utilisateur et recueillies par TotalEnergies ou ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du Service et la fourniture de nouveaux services aux Utilisateurs en lien avec le Service, sont traitées conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 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. L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification, d'opposition d'effacement et de limitation des données le concernant qu'il peut exercer en contactant TotalEnergies par mail à l'adresse donnees-personnelles@mail.totalenergies.fr.

TotalEnergies a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : <https://www.totalenergies.fr/groupe/fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles>. L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des termes de la charte relative à la protection des données personnelles.

En souscrivant au Service, l'Utilisateur reconnaît être l'occupant habituel du logement. Il est strictement interdit de souscrire au Service ou de brancher le Matériel pour un logement dont l'Utilisateur n'est pas l'occupant habituel.

Les Données de Consommation sont susceptibles d'être anonymisées et utilisées à des fins de statistiques.

Si l'Utilisateur ne s'y est pas opposé, TotalEnergies pourra utiliser les

données collectées à des fins de prospection commerciale afin d'informer ce dernier de ses nouvelles offres et services ainsi que de celles de ses partenaires pouvant l'intéresser. Si l'Utilisateur donne son accord préalablement, ses données personnelles pourront également être utilisées pour lui transmettre par courrier électronique ou par SMS des informations commerciales concernant des produits ou services non-analogues, ou être transmises à des tiers partenaires de TotalEnergies qui pourront lui adresser des messages promotionnels. Par ailleurs, l'Utilisateur peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

Les données personnelles des Utilisateurs communiquées dans le cadre du Service seront conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture du Service et des nouveaux services. Les Données de Consommation sont conservées durant 3 ans glissants puis anonymisées. L'ensemble des données seront anonymisées en cas de résiliation du Service par l'Utilisateur ou TotalEnergies pour quelle que raison que ce soit, sauf :

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

Les données collectées dans le cadre du Service et qui sont également traitées dans le cadre d'autres services suivront les règles propres à ces services. TotalEnergies s'engage à ce que ses éventuels partenaires contractuels suppriment également les données personnelles des Utilisateurs en leur possession.

12. RECLAMATION

TotalEnergies propose un service d'assistance à l'Utilisateur. L'Utilisateur a la possibilité de contacter le service clients au 09.70.80.69.69 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 09h à 19h hors jours fériés ou par la messagerie dans l'Application tous les jours.

Toute réclamation devra être adressée à TotalEnergies dans le délai légal de prescription, soit cinq (5) ans à compter du jour où l'Utilisateur a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir. L'Utilisateur transmet à TotalEnergies tous les éléments de nature à justifier sa réclamation. Cette réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement de l'Utilisateur.

Le Service Utilisateurs TotalEnergies est à la disposition de l'Utilisateur pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. Les coordonnées de TotalEnergies sont : TotalEnergies - Service Client - TSA 21519 -75901 Paris CEDEX 15 ou service.client@mail.totalenergies.fr. L'Utilisateur et TotalEnergies 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.

13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

TotalEnergies pourra modifier les conditions contractuelles de l'Utilisateur. Ces modifications seront applicables au Contrat, sous réserve d'avoir été communiquées à l'Utilisateur un (1) mois au moins avant leur application, par voie électronique. L'Utilisateur pourra résilier son Contrat, sans frais avant la date de prise d'effet des modifications.

Par exception au précédent paragraphe, pour toute modification des Conditions Générales concernant l'utilisation de l'Application et sans modification substantielle ou dégradation du Service, TotalEnergies, se réserve le droit de modifier, tout ou partie des dispositions des Conditions Générales, à tout moment et sans préavis, en portant ces modifications à la connaissance des Utilisateurs par leur simple mise en ligne. En accédant à l'Application postérieurement à ladite mise en ligne, les Utilisateurs sont présumés avoir accepté ces modifications

Il est précisé que les dispositions du premier paragraphe du présent article ne s'appliquent pas aux modifications du Contrat imposées par la loi ou le règlement, lesquelles sont opposables à l'Utilisateur dès le jour de leur entrée en vigueur.

14. NULLITE PARTIELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

15. CESSION

TotalEnergies pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle tire du Contrat à (i) une société qui la contrôle au sens des dispositions de L. 233-3 du Code de commerce, (ii) une de ses filiales, telle que définie par les dispositions de l'article L. 233-1 du Code de commerce, (iii) une société dont elle détient le contrôle au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, dans la mesure où les conditions mentionnées aux présentes CGV sont maintenues. L'Utilisateur ne peut céder le Contrat à un tiers qu'avec l'accord de TotalEnergies.

16. LOI APPLICABLE et REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi française. En cas de litige et après une tentative de recherche de solution amiable, les tribunaux de Paris seront seuls compétents.

17. MENTIONS LEGALES

« TotalEnergies Electricité et Gaz France »

Site web:
<https://www.totalenergies.fr/particuliers>

Editeur: TotalEnergies Electricité et Gaz France

2 bis rue Louis Armand – 75015 Paris
442 395 448 RCS Paris

N° de téléphone : 09 88 81 30 06

Directeur de publication : Sébastien LOUX

Hébergement :

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

N° de téléphone : 09 88 81 30 06

OVH

SAS au capital de 10 069 020 €

RCS Lille Métropole 424 761 419
00045 Code APE 2620Z

N° TVA : FR 22 424 761 419

Siège social : 2 rue Kellermann -
59100 Roubaix – France

N° de téléphone du Service Commercial: 09.72.10.10 07

CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE CONSO LIVE DEDIE AUX UTILISATEURS BENEFICIAIRES DU CHEQUE ENERGIE

Ces conditions spécifiques s'appliquent aux Utilisateurs bénéficiaires du dispositif prévu par l'article L.124-1 du code de l'énergie, dit du chèque énergie, pour l'utilisation du Service à compter du 01/10/2022.

Conformément à l'article R. 124-1 et suivants du code de l'énergie, le bénéfice du chèque énergie est ouvert aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à un seuil fixé par arrêté des ministres chargés de l'économie, du budget et de l'énergie, au titre de leur résidence principale, y compris à ceux d'entre eux dont le contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel couvre simultanément des usages professionnels et non professionnels. Des informations complémentaires sur ce dispositif sont disponibles sur le site www.chequeenergie.gouv.fr ou sur un simple appel au 0805 204 805 (numéro vert: service et appel gratuits).

Ces conditions spécifiques sont prévues en application de l'article L.124-5 du code de l'énergie et des textes réglementaires pris pour son application, notamment :

- décret n°2021-608 du 19 mai 2021 relatif à l'offre de transmission des données de consommation d'électricité et de gaz naturel aux consommateurs précaires ;
- arrêté du 19 mai 2021 relatif aux informations minimales qui doivent être affichées dans le cadre du dispositif d'accès aux données prévu par l'article L. 124-5 du code de l'énergie ;

- arrêté du 19 mai 2021 définissant les spécifications minimales de l'émetteur radio dans le cadre de l'accès aux données de consommation d'électricité prévu par l'article L. 124-5 du code de l'énergie ;

En application de la réglementation susvisée, l'utilisation du Service ne donne pas lieu à facturation pour les Utilisateurs bénéficiaires du chèque énergie, sous réserve que l'Utilisateur ait signalé à TotalEnergies son statut de bénéficiaire du chèque énergie dans les conditions précisées ci-après, et tant qu'il reste bénéficiaire du chèque énergie.

TotalEnergies ne facturera pas l'offre aux Utilisateurs bénéficiaires du chèque énergie à condition que l'Utilisateur ait, dans les délais de validité conformes à la réglementation :

- réglé la(les) facture(s) de son contrat de fourniture électricité ou gaz TotalEnergies avec son chèque énergie ;
- pré-affecté l'utilisation du chèque énergie pour le paiement de ses factures TotalEnergies ;
- activé la protection liée à son statut de bénéficiaire du chèque énergie sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr> ; ou
- envoyé son attestation du bénéfice du chèque énergie à TotalEnergies à l'adresse TotalEnergies - TSA 20888 - 92894 NANTERRE Cedex 9 ;

TotalEnergies ne pourra appliquer la non-facturation du service qu'après un délai raisonnable après que l'une des deux conditions ci-dessus ait été remplie. Si, entre-temps, l'Utilisateur est facturé pour le Service, les



montants qu'il a versés lui seront remboursés par TotalEnergies.

Dès lors que l'Utilisateur n'est plus bénéficiaire du chèque énergie, le Service lui sera automatiquement facturé pour l'avenir dans les conditions de l'article 5.3 des Conditions Générales. Il en est de même en cas de modification législative ou réglementaire venant supprimer le dispositif visé à l'article L.124-5 du code de l'énergie ou en supprimer le bénéfice pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, le Service lui sera automatiquement facturé pour l'avenir dans les conditions de l'article 5.3 des Conditions Générales.

En cas de fraude ou de falsification des informations communiquées par l'Utilisateur à TotalEnergies, les montants indûment non-versés par l'Utilisateur deviendront alors dus et TotalEnergies pourra facturer ces montants à l'Utilisateur.

L'utilisation du Service pour la période antérieure au 1^{er} octobre 2022 est facturée conformément à l'article 5.3 des Conditions Générales.