



## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'AGENCE EN LIGNE

En vigueur au 15 décembre 2013

### **ARTICLE 1 DÉFINITIONS**

Les termes ou expressions, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, auront la signification qui leur est attribuée ci-dessous, à moins qu'il n'en soit précisé autrement :

Agence en ligne : Espace proposé gratuitement par SÉOLIS, exclusivement disponible sur Internet depuis le site [www.seolis.net](http://www.seolis.net) et permettant au Client de bénéficier des Fonctionnalités.

Client : Toute collectivité, personne physique ou morale, titulaire d'un ou plusieurs Contrat(s), n'étant pas en situation d'impayés, ou de litige sur le règlement de ses factures au titre du Contrat., ayant accepté les présentes CGU afin de pouvoir disposer d'un accès à l'Agence en ligne.

Compte : Espace personnel créé par le Client sur le site de l'Agence en ligne, afin de bénéficier des fonctionnalités offertes par celle-ci et définies à l'article 3 des présentes CGU.

CGU : Les présentes conditions générales d'utilisation, incluant leurs éventuelles annexes et modifications.

Contrat : Contrat(s) de fourniture d'électricité, en cours de validité, d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, souscrit(s) par le Client auprès de SÉOLIS.

Cookie : Témoin de connexion envoyé par un serveur de la toile mondiale à un utilisateur, au cours d'une connexion, afin de caractériser cet utilisateur.

Fonctionnalités : Ensemble de services définis à l'article 5 des CGU.

Identifiants : Ensemble des informations (notamment adresse électronique et mot de passe) que doit fournir le Client lors de son accès à l'Agence en ligne afin de permettre son identification.

Internet : Réseau mondial interconnecté associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques,

d'informations multimédias et de fichiers. Il fonctionne en utilisant un protocole commun qui permet l'acheminement de proche en proche de messages découpés en paquets indépendants. L'acheminement est fondé sur le protocole IP (Internet Protocol), spécifié par l'Internet Society (ISOC). L'accès au réseau est ouvert à tout utilisateur ayant obtenu une adresse auprès d'un organisme accrédité. La gestion est décentralisée en réseaux interconnectés.

**SÉOLIS** : SÉOLIS, SAEML à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 72116000 €, dont le siège est sis 336 avenue de Paris, 79000 NIORT – RCS NIORT 492 041 066.

## **ARTICLE 2 OBJET DES CGU**

Les CGU ont pour objet de régir les rapports entre SÉOLIS et le Client et de définir leurs droits et obligations respectifs dans le cadre de l'accès à l'Agence en ligne et de l'utilisation des Fonctionnalités. Elles complètent les mentions légales du site de l'Agence en ligne, disponibles en permanence sur le site de l'Agence en ligne, ainsi que via le site [www.seolis.net](http://www.seolis.net).

Les CGU sont accessibles au Client via l'Agence en ligne lors de la création de son Compte, ainsi qu'à tout moment sur le site [www.seolis.net](http://www.seolis.net).

## **ARTICLE 3 ENTRÉE EN VIGUEUR ET MODIFICATIONS**

Les CGU entrent en vigueur à compter du 15 décembre 2013. Elles peuvent être modifiées unilatéralement par SÉOLIS, à tout moment et sans préavis, notamment en raison du caractère évolutif du contenu de l'Agence en ligne, des Fonctionnalités ou du fait de l'évolution des normes applicables.

## **ARTICLE 4 ACCÈS À L'AGENCE EN LIGNE**

L'Agence en ligne est un service offert par SÉOLIS exclusivement aux Clients.

### **4.1 Moyens requis**

Pour accéder à l'Agence en ligne, le Client doit disposer d'un ordinateur ou terminal de communication assimilé et des moyens informatiques et de télécommunications lui permettant de se connecter à Internet. Les frais résultant de l'acquisition, de l'accès et de la maintenance de ces moyens, comme par exemple les coûts de connexion, restent intégralement et exclusivement à la charge du Client.

L'accès à et l'utilisation de l'Agence en ligne, pour être optimisés, nécessitent également l'un des navigateurs suivants : Internet Explorer 8.0 et suivants, Firefox 24.0, Chrome 28.0.1500.72m.

### **4.2. Identification et création du Compte**

Pour bénéficier des fonctionnalités de l'Agence en ligne, le Client doit créer un Compte soit auprès du service clientèle de SÉOLIS, soit directement sur l'Agence en ligne.

Dans les deux cas, le Client doit à cette fin obligatoirement s'identifier en communiquant une adresse électronique valide et un mot de passe personnels. Il doit également fournir la référence de son Contrat, ainsi que la référence et le montant de sa dernière facture.

Le Client doit expressément accepter les CGU.

L'accès est alors immédiatement disponible au Client. Une confirmation de la création du Compte, comportant un lien direct d'accès au site de l'Agence en ligne, est envoyée au Client, à l'adresse électronique mentionnée lors de son identification.

Le processus d'identification et de création du Compte est disponible sur le site de l'Agence en ligne.

#### 4.3. Utilisation de l'Agence en ligne

Une fois identifié conformément à l'article 4.2 des CGU, le Client peut accéder à l'Agence en ligne aussi souvent et longtemps qu'il le souhaite, sous réserve notamment de la disponibilité du site, de la validité de son Contrat, ainsi que des stipulations des CGU.

Toutefois, pour des raisons de sécurité, le Client est automatiquement déconnecté s'il reste inactif plus de 20 minutes sur le site de l'Agence en ligne.

### **ARTICLE 5    CARACTÉRISTIQUES DE L'AGENCE EN LIGNE ET FONCTIONNALITÉS**

#### 5.1    Gratuité

L'accès à l'Agence en Ligne et aux Fonctionnalités est gratuit sous réserves des stipulations de l'article 4.1 des CGU.

#### 5.2    Fonctionnalités

L'Agence en ligne permet au Client de bénéficier des Fonctionnalités suivantes :

##### *5.2.1    Consulter et gérer son Contrat*

L'Agence en ligne permet au Client de:

- i.    Accéder à une fiche synthétique reprenant ses données personnelles et les principales caractéristiques de son Contrat ;
- ii.    Mettre à jour ses données ;
- iii.    Imprimer des duplicata de son Contrat ;

Concernant l'opération visée au ii) supra, une confirmation est envoyée au Client par message électronique.

### 5.2.2 Consulter et gérer ses moyens de paiement et ses factures

L'Agence en ligne permet au Client de:

- i. Accéder au récapitulatif des caractéristiques liées au paiement ;
- ii. Gérer, modifier ses coordonnées bancaires, et demander à adhérer au prélèvement automatique. Dans ces deux derniers cas, un message électronique de confirmation, ainsi qu'un mandat sont envoyés au Client. Le mandat doit être retourné signé à SÉOLIS. Les nouvelles coordonnées seront prises en compte par SÉOLIS sous réserve du délai de réception et de traitement du mandat.
- iii. Demander à souscrire à la mensualisation. L'accès à ce service est régi par des conditions distinctes.
- iv. Consulter et modifier son échéancier de paiement ;
- v. Effectuer le paiement en ligne de ses factures : Dans ce cas, le Client, après avertissement, est redirigé vers le site de la Caisse des Dépôts et Consignations. Le paiement est sécurisé via SystemPay.
- vi. Suivre sa facturation, notamment visualiser, imprimer et enregistrer des duplicata de ses factures ;
- vii. Suivre l'historique des factures afférentes au Contrat depuis février 2013, sur une durée maximale de 2 ans.
- viii. Modifier l'adresse d'envoi de ses factures ;
- ix. Estimer le montant de la facture en cours à la date de l'estimation, à titre purement indicatif ;
- x. Bénéficier du service e-facture : Cette fonctionnalité permet au Client bénéficiant du prélèvement automatique de recevoir un message électronique l'avertissant de la mise à disposition de sa facture sur le site de l'Agence en ligne. Le Client peut dès lors consulter et éditer sa facture sur le site de l'Agence en ligne. Cette fonctionnalité se substitue aux envois de factures papier.
- xi. Souscrire à des alertes pour être informé de ses prochaines factures : Cette fonctionnalité permet d'avertir le Client par message électronique, de l'émission de sa prochaine facture.

Concernant les opérations visées aux alinéas ii), iv), viii), et x) un message électronique de confirmation est envoyé au Client

### 5.2.3 Être informé des caractéristiques de sa consommation, et saisir ses index

L'Agence en ligne permet au Client de:

- i. Souscrire à des alertes pour être informé des jours EJP et/ou Tempo. Ce service est accessible sous réserve d'éligibilité de la zone de desserte concernée. A défaut, l'information est mise à disposition sur le site internet [www.seolis.net](http://www.seolis.net) ;
- ii. Consulter les « calendriers EJP et Tempo », afin de visualiser sur l'année les différents jours de facturation rouges, bleus et blancs. Ces calendriers sont quotidiennement mis à jour à partir de 17 heures.
- iii. Visualiser et gérer les alertes souscrites sur le site de l'Agence en ligne ;

- iv. Suivre sa consommation selon les index des 12 derniers mois : Cet historique peut être consulté au moyen d'une présentation graphique et/ou linéaire.
- v. Saisir ses index, via un onglet « auto-relève » : L'auto-relève du Client et les index saisis par ce biais sont ajoutés au dossier du Client. Ils ne donnent pas lieu à une nouvelle facture, mais contribuent à adapter les estimations de consommation du Client.
- vi. Demander à souscrire de nouveaux contrats, via un onglet « souscription en ligne » : Un message électronique de confirmation est alors envoyé au Client et celui-ci est recontacté par le service clientèle de SÉOLIS, afin de procéder à cette souscription. Le contrat est ensuite formalisé selon les modalités classiques, après envoi, par courrier, de la facture de souscription et de la documentation contractuelle applicable.
- vii. Saisir de nouvelles demandes (notamment demande de contact, de documentation commerciale, réclamations...) et suivre l'état d'avancement dans le traitement des demandes effectuées.

### 5.3 Évolution des Fonctionnalités

SÉOLIS se réserve la possibilité de modifier à tout moment et sans préavis l'Agence en ligne, et plus particulièrement les Fonctionnalités, compte tenu notamment de l'évolution de la technologie ou dans un objectif d'amélioration de la qualité du service rendu au Client.

## **ARTICLE 6 OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à respecter les CGU, ainsi qu'à suivre les instructions et procédures qui peuvent lui être communiquées dans l'Agence en ligne, et ce tant lors de son identification que lors de l'utilisation de l'Agence en Ligne.

### 6.1. Sincérité des informations saisies

Le Client s'engage expressément à fournir des informations exactes et complètes, ainsi qu'à les mettre à jour régulièrement.

En cas de différence entre les données saisies par le Client sur le site de l'Agence en ligne et celles figurant sur les documents papiers reçus par le Client, seuls ces derniers documents feront foi.

## 6.2. Acceptation des contraintes liées à Internet

Le Client accédant à l'Agence en ligne accepte les contraintes et risques liés à l'usage d'Internet.

Il reconnaît notamment avoir connaissance de la nature du réseau Internet, et plus particulièrement de ses risques et performances techniques.

Le Client est également informé que les données circulant sur le réseau Internet ne sont pas nécessairement protégées.

Il lui appartient donc de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses matériels informatiques, ses logiciels et/ou données propres d'une quelconque contamination par des virus, le cas échéant, sur le réseau Internet.

## 6.3. Utilisation de l'Agence en ligne

Le droit d'utiliser les Fonctionnalités est strictement personnel et incessible. Le Client est donc seul responsable de l'accès à son Compte, sauf preuve d'une utilisation frauduleuse par un tiers.

Il s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer la confidentialité de ses Identifiants. La communication par le Client à des tiers de ses Identifiants et, plus généralement, de toute information confidentielle, se fait à ses risques et périls. En cas de perte, de détournement ou d'utilisation frauduleuse par un tiers de ses Identifiants, le Client s'engage à avertir immédiatement le service clientèle de SÉOLIS.

Pour des raisons de sécurité, le Client veille en outre à se déconnecter effectivement de l'Agence en ligne à l'issue de chaque session, via l'onglet « déconnexion ».

Le Client s'interdit toute utilisation abusive, frauduleuse ou malveillante de l'Agence en ligne et/ou des informations qui y sont disponibles, et notamment de :

- Contrefaire les entêtes des documents officiels de SÉOLIS ;
- Manipuler, de quelque manière que ce soit, les contenus, documents et plus généralement les informations fournies par l'Agence en ligne ;
- Tenter d'induire en erreur d'autres Clients ou internautes en usurpant leur nom et/ou Identifiants, notamment en se faisant passer pour un employé ou un affilié de SÉOLIS ;
- Télécharger, collecter, conserver des données personnelles relatives aux clients SÉOLIS identifiés sur le site de l'Agence en ligne ;
- Faire commerce des services offerts par l'Agence en ligne pour des contrats souscrits par une autre personne physique ou morale avec SÉOLIS ;
- Télécharger, afficher, transmettre par message électronique ou de quelque autre manière, tout contenu comportant des virus informatiques ou tout code, dossier ou programme conçu pour interrompre, détruire ou limiter les fonctionnalités de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication, dont l'Agence en ligne de SÉOLIS et sans que cette liste ne soit limitative ;

- Entraver ou perturber, de quelque manière que ce soit, le fonctionnement de l'Agence en ligne, des serveurs, ou réseaux connectés à l'Agence en ligne ;
- Mais aussi refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales et/ou aux dispositions juridiques applicables à l'Agence en ligne et au réseau connecté à cette dernière.

#### **ARTICLE 7 OBLIGATIONS DE SÉOLIS**

SÉOLIS s'engage à mettre en œuvre les moyens adaptés étant à sa disposition afin d'assurer au Client le meilleur accès à l'Agence en ligne, étant entendu que l'intégralité des obligations mises à sa charge par les CGU sont des obligations de moyens.

Elle ne garantit toutefois pas que l'accès à l'Agence en ligne et/ou son utilisation sera ininterrompu ou exempt de toute erreur.

En outre, SÉOLIS se réserve la possibilité d'interrompre l'accès à l'Agence en ligne, notamment afin d'en assurer la maintenance ou l'évolution, et ce autant que de besoin. Le Client est dans ce cas informé de l'interruption de l'Agence en ligne par un message d'information sur la page d'accueil de cette dernière.

#### **ARTICLE 8 RESPONSABILITÉS**

Compte tenu des contraintes techniques, inhérentes notamment au réseau Internet, la responsabilité de SÉOLIS ne pourra être engagée :

- du fait d'actes de tiers, et notamment d'utilisateurs du réseau Internet qui contreviendraient aux dispositions des CGU ;
- pour tout dommage, direct ou indirect, matériel ou immatériel, résultant tant de l'impossibilité du Client d'accéder à l'Agence en ligne, et ce quelque soit la durée de l'indisponibilité, que de l'accès ou de l'utilisation du site, y compris de la qualité, de l'exhaustivité, de la fiabilité des informations communiquées au Client,
- pour tout dommage, direct ou indirect, matériel ou immatériel, résultant des pertes de données, détériorations, destructions ou virus qui pourraient affecter l'équipement informatique du Client, et/ou de la présence de virus sur son site ;
- au titre de l'activation des hyperliens pouvant être mis en place par SÉOLIS sur le site de l'Agence en ligne ou au contenu des informations fournies sur les pages web accessibles depuis ces hyperliens.

Le Client est seul responsable de la confidentialité de ses Identifiants lui permettant d'accéder à l'Agence en ligne et doit prendre toutes les mesures appropriées en vue de protéger ses matériels, données et logiciels de contamination par d'éventuels virus circulant sur Internet.

En tout état de cause, SÉOLIS ne peut voir sa responsabilité engagée au titre des décisions pouvant être prises par le Client et résultant de la consultation par ce dernier de l'Agence en ligne, celles-ci relevant de la seule responsabilité du Client.

## ***ARTICLE 9 RÉSILIATION ET SUSPENSION***

### **9.1. A l'initiative de SÉOLIS**

Suite à trois saisies erronées successives de ses Identifiants, et notamment pour des raisons de sécurité, l'accès au Compte du Client est automatiquement bloqué. Ce blocage fait l'objet d'une information du Client, qui pourra néanmoins réactiver son Compte en contactant le service clientèle dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 12 des CGU.

SÉOLIS se réserve également la possibilité de :

- suspendre, à tout moment, l'accès à l'Agence en ligne pour des raisons internes et/ou techniques, notamment pour permettre la maintenance de ses matériels et serveurs ;
- supprimer l'accès à l'Agence en ligne pour tout Client en cas d'inutilisation du site pendant 24 mois consécutifs. Dans ce cas, un message électronique d'avertissement est au préalable envoyé au Client, avant la suppression de son Compte.
- refuser, suspendre ou résilier unilatéralement, à tout moment, sans préavis, ni mise en demeure, l'accès du Client à l'Agence en ligne, en cas de violation des dispositions légales et réglementaires en vigueur et/ou non respect des présentes CGU et/ou d'utilisation abusive du site de l'Agence en ligne.
- désactiver ou supprimer l'accès à l'Agence en ligne pour tout Client en situation d'impayés, ou de litige sur le règlement des sommes dues au titre du Contrat

L'accès à l'Agence en ligne peut par ailleurs être résilié de plein droit par SÉOLIS au terme du Contrat, pour quelle que raison que ce soit.

En tout état de cause, la résiliation du Compte par SÉOLIS ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit au bénéfice du Client. Elle est exercée par SÉOLIS sans préjudice de toute autre action, notamment judiciaire, que pourrait exercer SÉOLIS à l'encontre du Client, notamment en vue d'intenter toute action en réparation de son préjudice.

### **9.2. A l'initiative du Client**

Le Client peut résilier son Compte à tout moment et directement sur le site de l'Agence en ligne, avec effet immédiat. Un message électronique de confirmation lui est alors envoyé.

## ***ARTICLE 10 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS/ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES***

Les données concernant le Client sont collectées lors de l'accès de celui-ci au site de l'Agence en ligne.



Afin de faciliter et suivre la navigation du Client sur le site de l'Agence en ligne, SÉOLIS peut également collecter automatiquement des informations relatives à ses Clients grâce à des Cookies. Le Client peut refuser l'implantation de Cookies sur son disque dur en modifiant les paramètres correspondants de son logiciel de navigation.

Le cas échéant, le Client garantit que la transmission qu'il effectue au travers de l'Agence en ligne des données relatives à un co-titulaire ou à toute autre personne, a été autorisée par ces derniers et que ceux-ci consentent à leur utilisation par SÉOLIS.

L'ensemble des données collectées concernant le Client font l'objet d'un traitement informatique par SÉOLIS au sein de son système de gestion de clientèle et de facturation.

Le traitement de ces données personnelles permettra à SÉOLIS, sauf opposition du Client, de :

- Gérer le Contrat, proposer au Client des offres et/ou services connexes ;
- Informer le Client des offres commerciales en cours ou à venir ;
- Réaliser des études afin d'améliorer la qualité du site et des services de l'Agence en ligne ;
- Contacter le Client par tout moyen pour effectuer des sondages et études de marché.

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant sur le site de l'Agence en ligne ou auprès du correspondant informatique et libertés de SÉOLIS à l'adresse suivante : [cil@seolis.net](mailto:cil@seolis.net).

#### ***ARTICLE 11 DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE***

Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur le site de l'Agence en ligne ou les éléments le composant (notamment la structure, le graphisme, le contenu, les informations, les marques, les logos, les progiciels, les logiciels,...).

SÉOLIS accorde au Client un droit d'utilisation limité aux seules Fonctionnalités prévues à l'article 4 des CGU, dans le respect de ces dernières, et pour la durée du Contrat.

La reproduction des informations fournies par l'Agence en ligne est autorisée pour un usage strictement personnel du Client. Toute mise en réseau, toute rediffusion ou commercialisation, sous quelque forme même partielle, est strictement interdite.

Tout autre usage est soumis à autorisation préalable et expresse de SÉOLIS.

Tout acte du Client, contraire au présent article, sera constitutif d'une contrefaçon offrant à SÉOLIS la possibilité d'engager des poursuites tant civiles que pénales.

## **ARTICLE 12 DIVERS**

Les CGU, rédigées en langue française, sont soumises au droit français. Tout litige portant sur leur interprétation et/ou leur exécution sera soumis au tribunal compétent de Niort.

Le fait que SÉOLIS ne se prévale pas de l'un quelconque des articles des CGU ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'un des articles des CGU, serait déclaré nul, non écrit, inopposable ou sans objet, cet article sera réputé non écrit mais ne pourra affecter la validité ou la poursuite des CGU dans son ensemble.

Toute demande, renseignement ou réclamation concernant l'Agence en ligne doit être adressée à SÉOLIS via la fonctionnalité « Demande » disponible sur le site de l'Agence en ligne ou en contactant le service clientèle SÉOLIS concerné :

SÉOLIS - 336 avenue de Paris - CS 98536 - 79025 Niort Cedex

Particuliers : 0 969 397 901

Professionnels : 0 969 397 902

Entreprises : 0 969 397 903

Collectivités Locales : 0 800 879 111