

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ESPACE PARTICULIER SMEG ENERGY

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « CGU ») encadrent l'accès et l'utilisation de l'espace client dédié aux particuliers (« l'Espace Client »), depuis le site internet (le « Site ») et l'application mobile (l'« Application ») de la Société Monégasque de l'Electricité et du Gaz (« Smeg Energy »).

Les présentes CGU entrent en vigueur à compter de leur acceptation par l'utilisateur lors de la procédure d'inscription sur l'Espace Client. Elles peuvent être consultées à tout moment sur le Site et l'Application.

Elles peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis, afin de les adapter aux évolutions légales et réglementaires, aux évolutions de la technique et/ou plus largement aux adaptations du système d'information. En cas de modification des CGU, l'utilisateur ne pourra accéder à l'Espace Client qu'après avoir accepté les nouvelles CGU, en cochant la case d'acceptation spécialement prévue à cet effet lors de sa nouvelle tentative de connexion.

Les présentes CGU sont traduites en anglais à titre indicatif. En cas de divergence, seul le texte rédigé en langue française fait foi.

EDITION / CONCEPTION GRAPHIQUE / REALISATION TECHNIQUE

Société Monégasque de l'Electricité et du Gaz (en abrégé, « SMEG »)

Société Anonyme Monégasque au capital de 22.950.600 €,

RCI Monaco 56 S 00575

Code NIS 3514Z00118

Siège : 10 avenue de Fontvieille, 98000 MONACO

Email : commercial@smeg.mc

Tel : 92 05 05 00

Fax : 92 05 05 92

Directeur de la publication : Monsieur Thomas BATTAGLIONE

HEBERGEMENT

Amazon Web Services

Région Paris

ACCES ET UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

L'accès et l'utilisation à l'Espace Client est gratuit et facultatif.

• **Accès à l'Espace Client**

L'accès à l'Espace Client peut s'effectuer :

- via le Site <https://espace-particulier.smeg.energy> ou l'Application « Smeg Energy » disponible et téléchargeable gratuitement sur Google Play et App Store ;
- via le site de la SMEG <https://www.smeg.mc/particuliers/espaceclient> en cliquant sur le bouton « espace client » ;
- via le site Smeg Energy, <https://smeg.energy/>, le portail des services numériques by SMEG permettant l'accès à l'ensemble des services de la SMEG par un compte unique permettant une navigation simple et unique avec un seul identifiant et mot de passe ;
- via le service MConnect, en cliquant (1) sur le bouton « se connecter avec MConnect » figurant sur la page de connexion à l'Espace Client ou (2) en cliquant sur le lien contenu sur le site mconnect.gouv.mc et l'application MConnect Mobile téléchargeable sur Google Play et App Store, qui renvoie à l'Espace Client (au sein de la rubrique « utiliser » puis « services en ligne compatibles »).

Remarque : Lors de la première utilisation du service MConnect, l'utilisateur est invité à rattacher son compte personnel Smeg Energy à son authentification MConnect ; pour les prochaines utilisations, il n'aura ainsi plus besoin des identifiant et mot de passe pour accéder à son compte personnel. Pour connaître le fonctionnement du service MConnect et de l'identité numérique monégasque, l'utilisateur est invité à se rendre sur le site mconnect.gouv.mc, et à lire attentivement les conditions générales d'utilisation de MConnect.

- **Première inscription**

L'utilisateur peut :

- s'inscrire en toute autonomie en renseignant : ses nom et prénom, ses références EDL et client, puis son adresse email et son numéro de téléphone afin d'augmenter le niveau de sécurité via le code reçu par email et/ou par SMS.
- être invité à créer son compte par un lien d'activation envoyé par le Service Relations Clientèle de la SMEG (bouton « activer mon compte ») : dans ce cas, il doit renseigner son adresse email et son mot de passe, il doit saisir le code de vérification qui lui est envoyé à cette même adresse email puis il doit renseigner son numéro de téléphone afin d'augmenter le niveau de sécurité via le code reçu par SMS.

L'utilisateur est invité à accepter expressément les présentes CGU.

Une fois que son compte personnel est valablement activé, l'utilisateur a accès sur son Espace Client à l'ensemble des informations relatives à ses contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel sur son Espace Client et utiliser les fonctionnalités décrites ci-après. Pour les connexions ultérieures, il devra se munir de son identifiant (adresse email) et de son mot de passe ; un code de vérification pourra également lui être demandé.

Remarque : L'utilisateur qui disposait déjà d'un compte personnel « myNexio » est tenu de recréer un compte pour accéder et utiliser l'Espace Client Smeg Energy, via un mot de passe temporaire qui lui est préalablement envoyé par le Service Relations Clientèle de la SMEG.

- **Double authentification**

Afin de renforcer la sécurité de son compte personnel, l'utilisateur est soumis à un dispositif de double authentification à son inscription et à chaque connexion à son Espace Client, consistant en un code reçu par email et/ou par SMS.

Remarque : L'utilisateur pourra choisir de s'authentifier avec son identité numérique monégasque via MConnect.

- **Règles d'utilisation**

L'utilisateur s'engage à saisir ses informations sous son entière responsabilité, contrôle et direction et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers. L'utilisateur doit conserver ses identifiant et mot de passe qui lui seront utiles pour tout accès à l'Espace Client.

La SMEG se réserve le droit, à tout moment, de suspendre l'accès et l'utilisation de l'Espace Client, pour des raisons internes et/ou techniques, notamment pour permettre la maintenance de ses matériels et serveurs. En cas d'opération de maintenance et/ou d'incident technique, un message avertira l'utilisateur de l'indisponibilité des données.

L'utilisateur s'engage à ne pas commettre sur l'Espace Client des actes illicites ou des actes portant atteinte aux droits de la personne et plus généralement aux intérêts de tiers. Sont de ce fait prohibés,

tous actes pouvant contribuer à ternir le nom et ou l'image de la SMEG, ou pouvant endommager, surcharger, mettre hors d'état, discréditer ou mettre en échec l'Espace Client. Dans une telle hypothèse, la SMEG pourra suspendre l'accès et l'utilisation de l'Espace Client à ce dernier, sans préjudice des poursuites pouvant être engagées à l'encontre de l'utilisateur.

Dans le cas où l'utilisateur souhaiterait faire part à la SMEG d'une erreur, d'un défaut ou d'une omission survenu dans l'Espace Client, il est prié de le faire par email à commercial@smeg.mc.

L'utilisateur peut à tout moment désactiver son compte personnel, directement à partir de la rubrique « mon compte », en cliquant sur le bouton « supprimer mon compte ».

FONCTIONNALITES

L'Espace Client permet à l'utilisateur, pour l'ensemble des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel dont il est titulaire, de :

- visualiser le détail de ses consommations historiques d'électricité et de leur valorisation en euros selon la grille tarifaire en vigueur, sur la période de son choix ;
- comparer ses consommations d'électricité sur les périodes de son choix ;
- visualiser sa courbe de consommation d'électricité au pas 30 minutes, si son installation est alimentée par un compteur communicant nexio ;
- consulter ses courbes de charge (puissance active et réactive 10 minutes) et courbes de monotone pour les contrats électricité supérieurs à 36 kVA, sur une période modifiable ;
- visualiser la plage horaire de ses heures creuses, si son contrat est de type Heures Pleines / Heures Creuses ;
- visualiser et télécharger les factures en format pdf ;
- mettre au prélèvement automatique et renseigner son RIB ;
- ajouter, modifier, supprimer ses coordonnées bancaires ;
- régler sa consommation d'énergie en ligne par carte bancaire ;
- remplir son profil énergétique afin d'accéder à la ventilation de ses usages d'électricité et/ou comparer sa propre consommation à celle des foyers équivalents au sien ;
- accéder à des conseils pour réduire sa consommation d'énergie ;
- accéder à des informations sur les offres et les services proposés par la SMEG ;
- accéder à un fil d'actualité mis à jour par la SMEG ;
- contacter la SMEG ;
- recevoir des notifications d'alerte sur la tension du réseau d'électricité « météo de l'électricité » ainsi que sur le statut du paiement des factures ;
- télécharger des documents et brochures.

DROITS D'AUTEUR

L'Espace Client, tant dans sa structure, son graphisme et son contenu, hormis les données, appartient exclusivement à la SMEG et est protégé par le droit d'auteur. Seule la copie électronique à usage privé de tout ou partie de cet Espace Client ou des éléments le composant est autorisée par la SMEG, sous réserve de ne pas en modifier l'original.

La SMEG accorde à chaque utilisateur un droit d'usage personnel, ponctuel et non exclusif, de leur Espace Client. La reproduction, la copie ou l'exploitation dans un but autre que celui mentionné ci-dessus et notamment la modification, la diffusion ou l'utilisation dans un but commercial ou non, constitue une infraction pénalement sanctionnée par les juridictions monégasques.

MARQUES

Les marques et/ou logos dont est titulaire la SMEG, apparaissant sur l'Espace Client sont des marques déposées et protégées par le droit de la propriété industrielle. Toute reproduction, en tout ou partie,

sans l'autorisation de la SMEG, constitue une infraction pénalement sanctionnée par les Cours et Tribunaux monégasques.

LIENS HYPERTEXTES

Les liens vers l'Espace Client doivent faire l'objet d'une autorisation préalable écrite de la SMEG.

La SMEG peut mettre en place des liens hypertextes vers d'autres sites internet ou applications mobiles. Elle ne contrôle toutefois pas le contenu des tiers et ne saurait être tenue pour responsable, quant aux contenus, publicités, produits, services ou tout autre matériel disponible à partir de ces derniers, et de tous dommages y afférents.

DUREE

L'utilisateur a accès à l'Espace Client pour la période contractuelle de ses contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel, augmentée de cinq années, à moins qu'il n'ait demandé la suppression de son compte personnel.

TECHNOLOGIE DE MONITORING DE PERFORMANCE

Afin d'améliorer de manière continue l'expérience utilisateur, la SMEG utilise une technologie de monitoring de performance, fournie par la société française Dynatrace SARL. Cette technologie mesure les performances du Site et de l'Application via deux fonctionnalités :

- (1) La mesure de performance : la technologie analyse divers indicateurs de performance tirés de la navigation de l'utilisateur sur son Espace Client (dont les temps de réponse, les taux d'erreur, la latence du réseau, l'utilisation de la mémoire etc), ce qui permet le cas échéant de détecter d'éventuelles erreurs et de prendre des mesures correctives ;
- (2) La relecture de session : la technologie reconstitue visuellement l'expérience numérique client via l'enregistrement et la lecture des actions et interactions techniques réalisées par l'utilisateur durant ses sessions de connexion sur son Espace Client, excepté toutes données saisies par l'utilisateur, ce qui permet d'approfondir l'analyse des zones de difficultés et des problèmes de production qui affectent directement l'utilisateur concerné.

Grâce à cette technologie, la SMEG peut détecter plus rapidement les problèmes de performance et, le cas échéant résoudre ces derniers de manière proactive avant qu'ils n'affectent sensiblement l'expérience de l'utilisateur.

L'utilisateur est invité à autoriser la SMEG à recourir à cette technologie à son inscription, via des cases à cocher accessibles sur son Espace Client dans les présentes CGU à la rubrique « Protection des données personnelles ». Il pourra à tout moment ultérieur consentir ou retirer consentement à l'utilisation de tout ou partie de cette technologie. Par défaut, les cases sont décochées. Le consentement et le retrait du consentement ne sont pas rétroactifs et ne valent que pour l'avenir.

E-FACTURE

En utilisant l'Espace Client, l'utilisateur désigné comme payeur des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel, active automatiquement le service e-facture. Le service e-facture permet à l'utilisateur de ne plus recevoir de factures papier et de pouvoir consulter l'ensemble de ses factures au format pdf sur son Espace Client. La souscription à la e-facture est gratuite.

Si toutefois l'utilisateur ne souhaite pas bénéficier de ce service e-facture, il pourra continuer à recevoir ses factures par voie postale, sur simple demande par voie postale ou par email à la SMEG.

RESPONSABILITÉ

La SMEG fera ses meilleurs efforts pour fournir un accès et une utilisation du Site, de l'Application et de l'Espace Client en conformité avec l'état de l'art en matière de sécurité et confidentialité.

Les sources des informations qui y sont diffusées sont réputées fiables mais la SMEG ne garantit pas que ces informations soient exemptes de défauts, d'erreurs ou d'omissions et ne saurait être tenue responsable de l'utilisation et de l'interprétation des informations.

Les représentations graphiques ou photographiques ne sont pas contractuelles et ne sauraient être interprétées comme représentant exactement les services proposées par la SMEG.

Pour accéder et utiliser l'Espace Client, l'utilisateur doit disposer des compétences, des matériels et des logiciels requis pour l'utilisation d'internet, ainsi que de logiciels anti-virus mis à jour régulièrement.

L'utilisateur reconnaît par ailleurs qu'au regard des contraintes techniques inhérentes aux sites internet, aux applications et au réseau internet, la SMEG ne saurait garantir la continuité, l'accès et la disponibilité de l'Espace Client. De fait, la responsabilité de la SMEG ne pourra être recherchée en cas de dysfonctionnement, d'impossibilité d'accès, ou de mauvaises conditions d'utilisation de l'Espace Client, imputables à un équipement non adapté, à des anomalies internes au fournisseur d'accès internet, à l'encombrement du réseau, ou pour toute autre raison échappant à son contrôle.

La SMEG n'est pas responsable du contenu des liens hypertextes présents sur le Site, l'Application ou dans l'Espace Client et qui sont gérés par des structures externes n'ayant aucun lien avec la SMEG.

Il appartient en tout état de cause à l'utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées visant à protéger ses matériels, données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau internet.

Par ailleurs, ses codes d'accès et mots de passe sont confidentiels, personnels, inaccessibles et intransmissibles. L'utilisateur est responsable de leur gestion, conservation et des conséquences de leur utilisation. Il lui appartient de prendre les dispositions nécessaires à leur protection et à leur conservation. La SMEG ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute utilisation frauduleuse.

Pour des raisons de sécurité, l'accès aux rubriques sécurisées sera automatiquement invalidé à l'issue de plusieurs tentatives d'accès erronées. La SMEG se réserve le droit de suspendre l'accès en cas d'utilisation frauduleuse ou de tentative d'utilisation frauduleuse du mot de passe ou du code d'accès d'un utilisateur.

Les opérations exécutées par le système informatique lors des connexions de l'utilisateur constitueront la preuve de tout acte effectué par l'utilisateur sur l'Espace Client, ainsi que la preuve du traitement de ces actes.

En aucun cas, la SMEG ne pourra être tenue responsable d'un quelconque dommage, de quelque nature que ce soit, résultant de l'utilisation du Site, de l'Application ou de l'Espace Client. La responsabilité de la SMEG ne peut être recherchée que pour faute prouvée et pour des dommages directs et prévisibles, exclusivement causés par un manquement à ses obligations.

La responsabilité de la SMEG ne peut être engagée en cas de force majeure.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 relative à la protection des informations nominatives, modifiée, la SMEG s'engage à préserver la confidentialité et la sécurité des informations nominatives fournies par l'utilisateur.

En tant que responsable de traitement, la SMEG est amenée à collecter et traiter des informations nominatives concernant les utilisateurs souhaitant accéder et utiliser l'Espace Client, depuis le Site ou l'Application. Ces informations sont exploitées dans le cadre de traitements automatisés lesquels font l'objet des formalités requises auprès de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives.

Ces traitements sont décrits ci-dessous :

- **La gestion de la relation clientèle :**

La SMEG est amenée à collecter les données personnelles de certains utilisateurs dans le cadre d'un traitement ayant pour finalité la gestion de la relation clientèle, déclaré auprès de la CCIN.

Les données concernées par ce traitement sont indispensables à la création et la gestion d'un compte client personnalisé et permettent d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités associées (notamment décrites à la rubrique « Fonctionnalités » des présentes CGU).

Ces informations peuvent concerner : des données d'identité (nom et prénom, civilité, date de naissance), des données de correspondance (adresse email, téléphone), des données professionnelles (code d'activité professionnelle, Siren-Siret, RCI, SSEE), des données financières (données de facturation, coordonnées bancaires, paiement en ligne), des données de consommation (profil énergétique, décomposition par usage, comparaison par foyer équivalent), des données contractuelles (identifiants, offre souscrite, conseils tarifaires, diagnostics, caractéristiques techniques, consommation des énergies), des données de suivi de contact (courrier, formulaire de contact), des données d'identification électronique (adresse IP en cas d'intrusion ou de paiement), et des données relatives à une question secrète (question et réponse pour déverrouillage du compte).

Dans le cadre de ce traitement, ces données sont conservées pendant une durée maximale de six (6) ans suivant la résiliation du ou des contrats souscrits auprès de la SMEG, à l'exception des données d'identification électronique qui sont conservées pour une durée maximale de deux (2) heures (pour l'adresse IP en cas d'intrusion), et de quatre-vingt-dix (90) jours (pour l'adresse IP en cas de paiement).

- **La gestion de l'authentification client :**

La SMEG collecte les données personnelles de chaque utilisateur dans le cadre d'un traitement ayant pour finalité la gestion de l'authentification client, déclaré auprès de la CCIN.

Ce traitement permet au personnel habilité de la SMEG de gérer de manière sécurisée les accès de chaque utilisateur à son propre compte, et d'empêcher le cas échéant tout risque d'intrusion malveillante.

La SMEG peut collecter à cet effet : des données d'identité (nom et prénom), des données de correspondance (adresse email et numéro de téléphone), des données contractuelles (référence client), des données d'identification électronique (login et mot de passe, appartenance à des groupes AD, token MFA, délégation MConnect), des données temporelles (données d'horodatage des connexions) et des données relatives à l'appareil de confiance (Nom, Marque, Modèle, Version OS, UDID, SID).

Dans le cadre de ce traitement, ces données sont conservées tant que le compte de l'utilisateur est actif, à l'exception des données temporelles qui sont conservées pour une durée maximale d'une (1) année et des données relatives à l'appareil de confiance qui peuvent aussi être effacées aussitôt que l'utilisateur révoque son terminal ou à l'issue d'une (1) année sans nouvelle connexion.

- **La supervision des composants du SI et de l'expérience utilisateur (technologie de monitoring de performance) :**

La SMEG est amenée à collecter les données personnelles de certains utilisateurs dans le cadre d'un traitement ayant pour finalité la supervision des composants du SI et de l'expérience utilisateur, déclaré auprès de la CCIN.

Les données concernées par ce traitement sont collectées en vue d'améliorer de façon continue l'expérience des utilisateurs dans l'accès et l'utilisation des services proposés par la SMEG dans ses outils applicatifs. Ces données permettent de fournir une vue complète des performances du Site et de l'Application, avec détection d'éventuels problèmes de performance et le cas échéant résolution de ces derniers par des mesures correctives.

La SMEG peut collecter à cet effet les données personnelles suivantes :

- (1) Pour la mesure de performance : des données d'identification (nom et prénom), des données d'identification électronique (login, adresse IP avec dernier octet masqué, navigateur, OS et position de l'appareil) et des données temporelles (données d'horodatage des connexions).
- (2) Pour la relecture de session : les données affichées à l'écran de l'utilisateur lors de sa navigation sur son espace client. A savoir : des données d'identité (nom et prénom), des données de correspondance (email, téléphones, adresses), des données contractuelles (nom et numéro du ou des contrats, type de contrat, service souscrit, date, numéro EDL et numéro client, consommation énergétique), des données financières relatives à la facturation (numéro de la ou des factures, montant, date de paiement, date d'émission, état, historique de facturation, IBAN), et des données de consommation (profil énergétique et décomposition par usage).

En revanche, les données saisies par l'utilisateur durant sa navigation ne sont jamais enregistrées.

Dans le cadre de ce traitement, ces données sont conservées pour une durée qui ne saurait en tout état de cause excéder trente-cinq (35) jours, à l'exception des données temporelles lesquelles sont conservées pour une durée maximale d'une (1) année.

La SMEG sous-traite ce traitement à une tierce société établie en France, Dynatrace SARL (RCS NANTERRE 342 096 468), avec laquelle elle a conclu un accord de sous-traitance des données personnelles qui contient notamment des obligations spécifiques en matière de sécurité et de confidentialité en vue d'assurer une protection optimale des données traitées. Pour en savoir plus sur le sous-traitant : [Data privacy and security - Dynatrace Docs](#)

- **J'ACCEPTÉ QUE LA SMEG MESURE LA PERFORMANCE DE L'APPLICATION OU DU SITE LORS DE MA NAVIGATION SUR MON ESPACE CLIENT, ET TRAITE A CETTE FIN MES SEULES DONNEES TECHNIQUES DE NAVIGATION DANS LES LIMITES CI-DESSUS EXPOSEES (VOIR (1)).**
 - OUI
 - NON

- **J'ACCEPTÉ QUE LA SMEG ENREGISTRE ET REJOUÉ VISUELLEMENT MES SESSIONS DE NAVIGATION SUR MON ESPACE CLIENT, AFIN D'AMELIORER MON EXPERIENCE UTILISATEUR ET DE FACILITER LES ECHANGES AVEC LE SERVICE RELATIONS CLIENTELE DE LA SMEG, ET TRAITE A CETTE FIN MES DONNEES DE NAVIGATION DANS LES LIMITES CI-DESSUS EXPOSEES (VOIR (2)).**
 - OUI
 - NON

Pour l'ensemble de ces traitements, l'utilisateur est informé qu'il dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations le concernant ainsi que d'un droit d'opposition pour des raisons légitimes.

Pour toute question relative à ces traitements ou pour l'exercice de ses droits, l'utilisateur peut contacter le Délégué à la protection des données de la Société Monégasque de l'Electricité et du Gaz, par voie postale au 10 avenue de Fontvieille, 98000 Monaco, ou par e-mail à dpo@smeg.mc. L'utilisateur peut également s'adresser à l'autorité compétente en matière de protection des données personnelles : Commission de Contrôle des Informations Nominatives, 11 rue du Gabian, 98000 Monaco.

LITIGES

Les présentes CGU sont soumises à la loi monégasque.

En cas de litige, l'utilisateur et la SMEG s'efforceront de régler amiablement tout litige qui pourrait survenir du fait de l'exécution ou de l'interprétation des présentes CGU.

Dans l'hypothèse où aucune issue amiable ne serait trouvée, les tribunaux compétents sont ceux du lieu de résidence de l'utilisateur personne physique qui agit pour ses besoins personnels, et dans les autres cas les juridictions monégasques.

JE COMPRENDS QUE CES CONDITIONS REGISSENT L'UTILISATION DE MON ESPACE CLIENT ET DEFINISSENT MES DROITS ET OBLIGATIONS. JE COMPRENDS EGALEMENT QUE MON CONSENTEMENT A CES CONDITIONS EST NECESSAIRE POUR ACCEDER ET UTILISER MON ESPACE CLIENT SUR LE SITE ET L'APPLICATION SMEG ENERGY.

J'AI LU ET J'ACCEPTÉ LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION.