

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOLUTION TIKO ET DE SERVICES ASSOCIES

SOLUTION TIKO

En vigueur au 04/03/2024

La Solution TIKO est proposée par :

La société TIKO SERVICES SAS

Société par actions simplifiée

Capital social : 15.000€

Siège social : 37-39 avenue Ledru-Rollin

75570 Paris CEDEX 12

Immatriculée au RCS de Paris

sous le numéro 903 535 060

N°TVA Intracommunautaire :

FR 41903535060

N°IDU : FR339486_05IEQB

Courriel : info@tiko.fr

Téléphone : 01.43.43.43.43.

ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS

Les termes et expressions précédés d'une lettre majuscule au sein du présent document (les "**Conditions Générales de Vente**") possèdent les significations suivantes :

Acteur d'Ajustement : désigne l'entité titulaire d'un contrat avec RTE lui permettant de participer au Mécanisme d'Ajustement.

AOE (ou « Appel d'Offre d'Effacement ») : désigne le dispositif de soutien au développement des effacements de consommation d'électricité, visant à contribuer à l'atteinte des objectifs de la programmation pluriannuelle de l'énergie visé à l'Article L271.4 du code de l'énergie. Ce dispositif assure un soutien à la filière de l'effacement de consommation en France via des appels d'offres annuels. Les modalités de l'appel d'offres sont fixées par la Ministre chargée de l'énergie, après concertation et proposition de RTE.

Application : désigne l'application mobile « TIKO » mise à disposition du Client et permettant au Client de piloter, programmer et suivre la consommation du chauffage électrique de ses Locaux Éligibles.

Attestation sur l'Honneur : désigne l'attestation sur l'honneur signée par le Client en sa qualité de bénéficiaire de l'opération d'économies d'énergie, telle que visée à l'Annexe 5 de l'arrêté ministériel du 4 septembre 2014 fixant la liste des éléments d'une demande de certificats d'économies d'énergie et les documents à archiver par le demandeur.

Certificat d'Économie d'Énergie ou CEE : désigne le document inscrit dans le registre dédié par les pouvoirs publics en contrepartie de la réalisation de travaux d'économie d'énergie conformément aux dispositions de la Loi n°2005-781 de "Programmation fixant les Orientations de la Politique Énergétique".

Client : désigne toute personne physique qui souscrit au Contrat pour ses Locaux Éligibles à des fins non professionnelles.

Contrat : désigne exclusivement le contrat conclu entre TIKO SERVICES et le Client, constitué des présentes Conditions Générales de Vente de TIKO SERVICES (en ce compris ses annexes) et du Procès-Verbal d'Installation.

Déléataire : désigne toute entité s'étant vue déléguée par un Obligé l'obligation partielle ou totale d'économies d'énergie pesant sur ce dernier en application de l'article R. 221-3 du Code de l'énergie.

Effacement Diffus : désigne le fait de réduire temporairement la consommation d'électricité d'un grand nombre de logements en interrompant brièvement et de façon coordonnée l'alimentation de radiateurs à l'intérieur de ces logements afin de réduire la demande totale en électricité d'une région ou d'un pays. En particulier, il désigne la participation au mécanisme NEBEF.

Espace Client : désigne l'espace dédié au Client sur le Portail.

Fournisseur d'Électricité : désigne l'entité commercialisant de l'électricité auprès des Clients. .

Installateur Agréé : désigne toute personne mandatée par TIKO SERVICES aux fins de procéder à l'installation et à la mise en service du Matériel dans les Locaux Éligibles du Client. Seul l'Installateur Agréé dispose du droit d'installer et/ou d'intervenir sur le Matériel.

Locaux Éligibles : désigne tout logement à usage d'habitation situé en France Métropolitaine continentale (hors Corse) dont le Client est l'occupant et doté :

- a) d'un minimum de trois (3) et d'un maximum de vingt (20) radiateurs électriques de type convecteurs, radiateurs à inertie ou chaleur douce ou panneaux rayonnants ou sèche-serviettes, non déjà équipés d'un système connecté permettant l'Effacement Diffus à l'exclusion des radiateurs de Classe 1 possédant une prise de terre ;
- b) de circuits électriques de chauffage conformes à la réglementation en vigueur ;
- c) d'un approvisionnement en électricité auprès de tout fournisseur d'énergie, associé à compteur communicant Linky ;

Les Locaux Éligibles doivent disposer d'un numéro de PDL (Point de Livraison) auquel la Solution TIKO sera associée.

Ne sont pas éligibles les locaux ayant été précédemment équipés ou actuellement dotés d'un système de programmation horaire pièce par pièce pour toutes les pièces.

Matériel : désigne l'équipement matériel associé à la Solution TIKO, installé chez le Client, afin de lui permettre de suivre et piloter à distance sa consommation électrique, de prétendre à la Modulation des consommations et de participer à l'Effacement Diffus. Ledit Matériel comprend un module de pilotage par

radiateur mesurant la température et pouvant communiquer via le réseau Wifi du Client (en ce compris un module de pilotage équipé d'une carte SIM permettant une communication même en cas de coupure du réseau Wifi du Client).

Mécanisme d'Ajustement : désigne le mécanisme permettant à RTE de moduler la production, la consommation et les échanges pour assurer en permanence l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité. Le mécanisme implique la sélection des offres soumises par les fournisseurs de services d'ajustement en fonction d'un classement de ces offres et des besoins identifiés.

MECAPA (ou « Mécanisme de Capacité ») : désigne le mécanisme consistant à valoriser et à rémunérer des unités de production électrique ou d'effacement sur la base de leur puissance disponible. Il vise *in fine* à assurer la sécurité de l'approvisionnement, en particulier lors des pics de demande, dans la mesure où il permet de maintenir les investissements dans des centrales électriques de pointe appelées trop ponctuellement pour être rentables sans ce mécanisme.

Modulation : désigne la technique permettant de moduler la puissance soutirée du réseau à un instant T et pour une période donnée en décalant le cycle de chauffage aux fins de préserver l'équilibre entre la production et la consommation d'énergie en anticipant ou en retardant le cycle de chauffage. En particulier, elle désigne la participation aux Services Systèmes et au Mécanisme d'Ajustement.

NEBEF (ou « Notification d'Echange de Blocs d'Effacement. ») : désigne le dispositif permettant à tout Site de Soutirage établi en France métropolitaine continentale, soit directement en acquérant en propre la qualité d'Opérateur d'Effacement, soit indirectement via une tierce personne disposant de la qualité d'Opérateur d'Effacement, de valoriser ses effacements de consommation d'électricité sur les marchés de l'énergie.

Obligé : entité soumise à une obligation de promouvoir et de financer des travaux d'économies d'énergie auprès des consommateurs finaux conformément aux articles L. 221-1 et suivants et R. 221-1 et suivants du Code de l'énergie.

Opération « Coup de pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce » : dans le cadre du mécanisme des CEE (Certificats d'Economies d'Énergie), désigne l'opération standardisée d'économies d'énergie définie par l'arrêté ministériel du 22 novembre 2023 créant la fiche standardisée BAR-TH-173.

Opérateur d'Effacement : désigne l'entité titulaire d'un contrat avec RTE lui permettant de participer au mécanisme NEBEF.

Partie(s) : désigne TIKO SERVICES et/ou le Client.

Périmètre d'Ajustement : désigne le périmètre administratif d'un Acteur d'Ajustement, comprenant les Sites de Soutirage avec lequel celui-ci participe au Mécanisme d'Ajustement.

Périmètre d'Effacement : désigne le périmètre administratif d'un Opérateur d'Effacement, comprenant les Sites de Soutirage avec lequel celui-ci participe au mécanisme NEBEF.

Périmètre de Réserve : désigne le périmètre administratif d'un Responsable de Réserve, comprenant les Sites de Soutirage avec lequel celui-ci participe aux Services Systèmes Fréquence (SSYf).

Portail : désigne le site internet <https://particuliers-tiko.fr> mis à la disposition du Client afin de lui permettre de piloter et de programmer le chauffage électrique de ses Locaux Éligibles et d'en suivre la consommation électrique.

Prime Coup de Pouce : désigne l'incitation financière dont bénéficie le Client pour favoriser la mise en œuvre de l'Opération « Coup de pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce ». La Prime Coup de Pouce a vocation à être déduite du Prix de la Solution TIKO. .

Prime Ecocitoyenne TIKO : désigne l'incitation financière complémentaire dont bénéficie le Client en contrepartie de sa renonciation à valoriser l'effacement de sa consommation d'électricité. La Prime Ecocitoyenne TIKO a vocation à être déduite du Prix de la Solution TIKO.

Prix de la Solution TIKO : a le sens qui lui est attribué à l'article 3.1 ci-dessous.

Procès-Verbal d'Installation : désigne le document attestant de la bonne installation du Matériel chez le Client.

Réglage Primaire : désigne le réglage mis en œuvre par RTE aux fins d'assurer, de façon automatique, le rétablissement immédiat de l'équilibre production-consommation en maintenant la fréquence du réseau électrique à l'intérieur des limites acceptables, suite à tout aléa affectant cet équilibre.

Réglage Secondaire : désigne le réglage mis en œuvre par RTE à la suite de l'action du Réglage Primaire destiné à rétablir l'équilibre production-consommation sur le réseau.

Responsable de Réserve : personne morale titulaire d'un contrat avec RTE lui permettant de participer aux Services Systèmes Fréquence.

RTE (ou « Réseau de Transport d'Electricité ») : désigne le gestionnaire de réseau de transport français responsable du réseau public de transport d'électricité.

Service Assistance : désigne le service mis à la disposition du Client en cas de question liée à l'utilisation de la Solution TIKO et joignable par téléphone au 01.43.43.43.43 du lundi au vendredi de 9h00 à 21h00 ou par courriel à support-particuliers@tiko.fr.

Services d'Effacement Diffus : désigne les services de participation à l'Effacement Diffus mis en œuvre par TIKO dans les conditions prévues à l'article 6.2 ci-dessous.

Services de Pilotage Connecté du Chauffage : désigne la mise en œuvre par TIKO du système de régulation par programmation horaire pièce par pièce prévue par l'Opération « Coup de pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce » et définie à l'article 6.1. ci-dessous.

Services TIKO : désigne les Services de Pilotage Connecté du Chauffage et d'Effacement Diffus associés à la Solution TIKO.

Site Internet TIKO : désigne le site internet édité par TIKO SERVICES et accessible à l'adresse URL www.tiko.fr, permettant de s'inscrire et ainsi demander à bénéficier de la Solution TIKO.



Site de Soutirage : site d'un consommateur soutirant de l'électricité au réseau, et pour lequel a été conclu un contrat permettant l'accès au réseau. Pour les particuliers, il s'agit bien souvent d'un contrat unique, contrat comprenant l'accès au réseau de distribution ainsi que la fourniture d'électricité, signé avec un Fournisseur d'Electricité. Un Site de Soutirage est identifié par un numéro de Point de Livraison (PDL) ou de Point de Référence de Mesure (PRM), selon le type de compteur électrique. Dans le cas présent, le Site de Soutirage correspond aux Locaux Éligibles.

Solution TIKO : désigne la solution associant logiciel et Matériel permettant au Client de bénéficier des Services TIKO. La Solution TIKO peut être administrée par le biais de l'Application ou via tout navigateur internet depuis l'Espace Client.

SSYF (ou « Services Systèmes Fréquence ») : désigne les services comprenant le Réglage Primaire et Secondaire de la fréquence mis en œuvre par RTE afin d'assurer en permanence l'équilibre instantané entre la production et la consommation d'énergie électrique.

ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TIKO SERVICES fournira au Client, qui l'accepte, la Solution TIKO pour ses Locaux Éligibles. Les Conditions Générales de Vente régissent ainsi aussi bien la vente du Matériel que la fourniture des Services TIKO.

Les ventes de la Solution TIKO sont régies exclusivement par le Contrat, à l'exclusion de tout autre document.

Les présentes Conditions Générales excluent expressément les conditions générales d'achat du Client, nonobstant toute mention contraire, et tout autre document émanant de lui et se rapportant à la Commande.

Toute commande émise par le Client entraîne de plein droit l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales et la renonciation par le Client à ses propres conditions générales d'achat.

TIKO SERVICES se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente pour tenir compte notamment d'éventuelles évolutions réglementaires ou techniques. Dans ce cas, toute modification sera portée à la connaissance du Client par tout moyen. Ce dernier disposera, à compter de cette notification, d'un délai d'un (1) mois pour manifester son refus, par écrit, qui vaudra résiliation de son Contrat. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales de Vente, qui s'appliqueront de plein droit à compter de leur entrée en vigueur.

Les caractéristiques principales de la Solution TIKO et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité de la Solution TIKO sont présentées sur le Site Internet TIKO, dont le Client est tenu de prendre connaissance avant de passer commande.

ARTICLE 2 : COMMANDES

Le Client peut commander la Solution TIKO auprès d'un représentant commercial de TIKO SERVICES ou par téléphone.

Dans ces deux cas, les Conditions Générales de Vente font l'objet d'une remise et d'une acceptation avant l'installation.

Le Client peut également commander la Solution TIKO par internet. Il doit alors s'inscrire sur le Site Internet TIKO en cliquant sur le bouton "Commander TIKO" et suivre le processus d'inscription jusqu'à son terme.

Dans le cadre de ce processus de commande, quel que soit le mode retenu, le Client sera conduit à fournir à TIKO SERVICES des données à caractère personnel le concernant. La collecte et le traitement de ces données à caractère personnel sont régis par la Charte de confidentialité TIKO.

La Solution TIKO peut être proposée selon différentes offres commerciales en fonction de l'actualité de TIKO SERVICES. Chaque offre est proposée dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la souscription.

Il est entendu que la Solution TIKO est proposée sous réserve d'éligibilité du Client. En particulier, la Solution TIKO suppose des prérequis techniques en l'absence desquels elle ne pourra pas fonctionner. Ainsi, dans l'hypothèse où le Client ne répondrait pas favorablement à tel prérequis, quel qu'il soit, alors TIKO SERVICES pourra lui notifier l'impossibilité pour lui de bénéficier de la Solution TIKO. Le Contrat sera alors de plein droit résilié sans préavis ni notification préalable.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de la validation de la souscription du Client.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations qu'il fournit à TIKO SERVICES dans le cadre du processus de commande de la Solution TIKO. Toute information erronée ou mensongère au moment de l'inscription pourra donner lieu à résiliation immédiate et de plein droit du Contrat, avant même l'installation du Matériel.

De même, le Client est tenu d'informer TIKO SERVICES dans les meilleurs délais en cas de modification de ses données administratives (changement d'adresse e-mail ou de numéro de téléphone du Client ; changement du titulaire du contrat d'électricité). À défaut, TIKO SERVICES sera en droit de résilier le Contrat conformément aux termes de l'article 13.2.2. ci-dessous.

TIKO SERVICES se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait ou aurait existé un litige relatif à une relation antérieure.

ARTICLE 3 : PRIX DE VENTE ET D'INSTALLATION DE LA SOLUTION TIKO

3.1. La Solution TIKO et la prestation d'installation sont fournies aux tarifs en vigueur selon le devis préalablement établi par TIKO et accepté par le Client (ci-après le « Prix de la Solution TIKO »).

3.2. Sous réserve que les conditions fixées aux articles 3.3 et 3.4 soient réunies, le Client bénéficiera de la Prime Ecocitoyenne TIKO ainsi que de la Prime Coup de Pouce d'un montant défini dans le devis susvisé. Lesdites primes seront déduites du montant facturé au titre de la Solution TIKO.

3.3. La Prime Coup de Pouce sera due si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies:

- (i) le devis établi par TIKO SERVICES est signé par le Client au plus tard avant le 31 décembre 2024 ;
- (ii) le Client a remis, au moment de l'installation de la Solution TIKO, à l'Installateur Agréé l'Attestation sur l'Honneur qu'il a dûment remplie et signée au plus tard avant le 31 décembre 2025 ; et
- (iii) le Client n'a pas exercé son droit de rétractation tel que prévu à l'article 8 des présentes Conditions Générales de Vente.

3.4. La Prime Ecocitoyenne TIKO sera due si l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- (i) le Client renonce aux éventuels bénéfices tirés de la valorisation des effacements de sa consommation d'électricité sur les marchés de l'énergie ;
- (ii) le Client n'a pas exercé son droit de rétractation tel que prévu à l'article 8 des présentes Conditions Générales de Vente.
- (iii) Les Services d'Effacement Diffus n'ont pas été résiliés dans les conditions fixées à l'article 13.2 ci-dessous.

3.5. A défaut de la réunion des conditions fixées aux articles 3.3. et 3.4, le Client sera tenu de verser le Prix de la Solution TIKO à TIKO SERVICES dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission de sa facture. En cas de retard ou de défaut de paiement, des pénalités de retard sont exigibles à compter du lendemain de la date de règlement figurant sur la facture, sans qu'un rappel ne soit nécessaire. Dans ce cas, le taux d'intérêt des pénalités de retard de paiement sera égal au taux d'intérêt légal.

3.6. Conformément à l'article R. 211-5 du Code de la consommation et sous réserve de l'application des articles 3.3 et 3.4, il est précisé que l'utilisation des Services TIKO confère à TIKO SERVICES un avantage consistant dans la perception d'une rémunération versée par RTE au titre de l'agrégation et la valorisation des effacements de consommations effectuées chez le Client sur les différents marchés de l'énergie.

ARTICLE 4 : INSTALLATION, PARAMETRAGE ET MAINTENANCE DE LA SOLUTION TIKO

Si les Locaux Éligibles ne sont pas déjà équipés du Matériel, alors ce dernier doit faire l'objet d'une installation par un Installateur Agréé, selon les termes ci-dessous. À *contrario*, dans l'hypothèse où le Client prendrait possession de Locaux Éligibles déjà équipés du Matériel, alors une activation distincte devra être mise en œuvre.

4.1 : Rendez-vous d'installation

L'installation du Matériel ne peut avoir lieu que par un professionnel mandaté par TIKO SERVICES. En aucun cas le Client n'est autorisé à procéder à l'installation lui-même, ni à demander à un tiers de le faire, quand bien même ce tiers serait un professionnel de l'électricité.

TIKO SERVICES DECLINE TOUTE RESPONSABILITE DANS L'HYPOTHESE OU L'INSTALLATION DU MATERIEL SERAIT REALISEE PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN INSTALLATEUR AGREÉ.

TIKO SERVICES proposera une ou plusieurs dates de rendez-vous d'installation au Client. Le rendez-vous convenu doit être respecté. Le Client doit donc être présent à la date et à l'heure fixée, étant précisé que TIKO SERVICES est libre de fixer une plage horaire pendant laquelle le Client doit être disponible.

Si le Client n'est pas présent au rendez-vous convenu, TIKO SERVICES se réserve le droit de lui facturer la somme de cinquante (50) euros à titre d'indemnité.

Néanmoins, le Client a la possibilité d'annuler ou de reporter, sans frais, le rendez-vous d'installation jusqu'à 2 jours ouvrés avant celui-ci soit par téléphone (01.43.43.43.43), soit par courriel (support-particuliers@tiko.fr).

Toute annulation entraînera la résiliation automatique du Contrat.

4.2 : Installation et paramétrage de la Solution TIKO

A la date convenue entre TIKO SERVICES et le Client, le Matériel sera installé, paramétré et activé par un Installateur Agréé selon les conditions prévues dans les Conditions Générales d'Utilisation. Au terme de l'installation et du paramétrage, l'Installateur Agréé s'assurera que le Matériel peut bien être piloté par le biais de l'Application et/ou du Portail.

Le Client doit s'assurer que l'installation peut être effectuée sans que l'Installateur Agréé n'ait à entreprendre de déplacement de mobilier. Dans le cas contraire, l'Installateur Agréé pourra être contraint de déplacer les meubles du Client, sous réserve de l'accord préalable de ce dernier et sous sa seule responsabilité. Le Client accepte que l'Installateur Agréé ne puisse être responsable en cas de dégradation ou dommage matériel affectant le mobilier déplacé.

A l'issue de l'installation du Matériel, l'Installateur Agréé procédera à l'établissement d'un Procès-Verbal d'Installation qui sera signé par le Client. Par sa signature, le Client reconnaît avoir été conseillé, informé et avisé par l'Installateur Agréé sur la Solution TIKO et ses caractéristiques.

L'Installateur Agréé demeure exclusivement responsable des dommages causés par son intervention et de la non-conformité de son installation à la réglementation en vigueur.

4.3 : Conformité des Locaux Éligibles

S'il apparaît, au moment de l'installation, que les Locaux Éligibles sont en réalité inaptes à recevoir la Solution TIKO et/ou que le fonctionnement conforme de la Solution TIKO ne peut être garanti, le Contrat sera résilié de plein droit selon les conditions prévues à l'article 13.2 ci-dessous.

ARTICLE 5 : PROPRIETE DE LA SOLUTION TIKO

Le transfert de propriété de la Solution TIKO au Client ne sera réalisé qu'après installation du Matériel.

Les risques de perte et de détérioration de la Solution TIKO sont transférés au Client une fois le Matériel installé conformément à l'article 4 ci-dessus.

ARTICLE 6 : AUTORISATIONS DE MODULATION ET D'EFFACEMENT DIFFUS

6.1. Services de Pilotage Connecté du Chauffage

La Solution TIKO permet de définir la température idéale des pièces équipées du Matériel en contrôlant le fonctionnement des radiateurs électriques pièce par pièce. Au travers de l'Application et/ou du Portail, le Client peut définir et modifier ses programmes de chauffage au quart d'heure près et au demi-degré près, ainsi que déroger à ses programmes en activant les modes absence, boost, hors-gel, et arrêt pièce par pièce ou pour l'ensemble des pièces équipées.

6.2. Services d'Effacement Diffus

Les Services d'Effacement Diffus consistent pour TIKO à décaler de façon brève la consommation d'électricité des radiateurs du Client afin de soulager le réseau électrique en cas de pics de tension.

A cet effet, le Client autorise expressément et irrévocablement TIKO SERVICES, de même que tout partenaire de cette dernière :

- à exploiter le Matériel à distance en vue de la participation du Client à la Modulation et à l'Effacement Diffus et à leur valorisation conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, et en particulier à faire participer ses Locaux Eligibles aux mécanismes suivants :

- Le SSYF ;
- Le NEBEF ;
- Le Mécanisme d'Ajustement ;
- Le Mécanisme de Capacité ;
- L'AOE.

- à réaliser des effacements de consommation et à les valoriser sur le marché de l'énergie via le dispositif réglementaire NEBEF ;

- à réaliser des ajustements sur le volume de soutirage de ses Locaux Eligibles pour leur participation et leur valorisation sur les Services Systèmes Fréquence et le Mécanisme d'Ajustement.

- à agir au nom et pour son compte dans le cadre de sa participation au MECAPA.

Le Client autorise enfin RTE à accéder, sur rendez-vous, aux Locaux Eligibles, afin que ce dernier puisse réaliser les audits nécessaires concernant les systèmes de télémesure, de transmission et des chaînes de commande de l'activation de Modulation et d'Effacement Diffus pour les mécanismes suscités.

Le Client s'engage à être libre à la date de rattachement effective au Périmètre de Réserve, d'Effacement et d'Ajustement de TIKO Services et tout sous-traitant partenaire de son choix de tout contrat signé antérieurement avec un autre Responsable de Réserve, Opérateur d'Effacement et/ou Acteur d'Ajustement pour les Locaux Eligibles. Le Client s'engage à être libre de tout contrat signé antérieurement avec un Fournisseur d'Electricité pour la participation de ses Locaux Eligibles à l'AOE.

Le Client autorise le gestionnaire du réseau public de distribution auquel est raccordé ses Locaux Eligibles, RTE et

TIKO SERVICES à collecter et transférer les informations relatives :

- à l'identification de ses Locaux Eligibles,
- à sa consommation d'électricité, à sa courbe de charge conformément à l'article R.111-27 du Code de l'énergie,
- à l'identité de son fournisseur d'électricité, ainsi que
- toute autre information requise par la réglementation, par le gestionnaire du réseau public de distribution ou par le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité pour permettre la pleine participation à l'Effacement Diffus et à la Modulation.

En cas de travaux dans les Locaux Eligibles ou pour toute raison dûment justifiée, le Client peut procéder à l'interruption de sa participation à l'Effacement Diffus et à la Modulation par tranche maximale de vingt-quatre (24) heures en utilisant la fonction prévue à cet effet dans l'Application. Le Client pourra néanmoins continuer à bénéficier pendant cette période des Services de Pilotage Connecté du Chauffage.

En vertu de cette autorisation, TIKO SERVICES est expressément et irrévocablement autorisée par le Client à utiliser la solution technique mise en place par le gestionnaire de réseau ENEDIS (Service Data Connect, Plateforme SGE ou toute autre solution future) afin (i) de s'assurer que le numéro de PDL corresponde au nom figurant sur le contrat de fourniture d'électricité et (ii) de fournir au Client le service lui permettant de suivre et d'afficher sa consommation et mesurer les performances d'efficacité énergétique associées aux Locaux Eligibles.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Afin de permettre le bon fonctionnement en continu de la Solution TIKO, le Client s'engage à :

- fournir à TIKO SERVICES et/ou à l'Installateur Agréé l'ensemble des informations nécessaires à la configuration et au paramétrage du Matériel à installer, à savoir ses coordonnées détaillées (en particulier son adresse et toutes les informations y afférentes, comme tout éventuel numéro de bâtiment ou d'escalier, de même que son adresse e-mail afin de pouvoir utiliser l'Application) et le numéro PDL (Point De Livraison) du compteur électrique associé aux Locaux Eligibles ;
- se conformer aux Conditions Générales d'Utilisation annexées aux présentes Conditions Générales de Vente;
- être présent à la date de l'installation du Matériel convenue avec TIKO SERVICES ou l'Installateur Agréé ;
- être titulaire du contrat de fourniture d'électricité lié aux Locaux Eligibles ; **il est essentiel que le nom figurant sur le contrat de fourniture d'énergie soit le même que le nom du Client en vertu du Contrat. À défaut, l'Effacement Diffus ne pourrait être mis en œuvre et TIKO SERVICES pourra alors mettre fin aux Services d'Effacement Diffus conformément aux termes de l'article 13.2.2 ci-dessous ;**
- payer régulièrement son abonnement au fournisseur d'énergie et au fournisseur d'accès à internet afin d'éviter toute coupure d'approvisionnement ;
- faire son affaire de la déconnexion de l'éventuel précédent matériel de pilotage et de suivi de

consommation qui aurait déjà été installé dans les Locaux Éligibles et non fourni par TIKO SERVICES ;

- autoriser l'Installateur Agréé à prendre des photographies de l'interface de pilotage et de chaque dispositif régulé dans le logement équipé ;
- assister TIKO SERVICES aux fins d'obtenir l'ensemble des pièces constitutives du dossier relatif à l'Opération « **Coup de pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce** » lors de l'installation et en cas de pièce manquante à les fournir à TIKO jusqu'à trois (3) mois après l'installation à la suite d'une demande par email ou par téléphone de TIKO SERVICES ;
- Fournir toute pièce constitutive du dossier relatif à l'Opération « **Coup de pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce** » dont TIKO SERVICES ferait la demande dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant celle-ci ;
- le cas échéant, répondre à l'organisme chargé des contrôles par contact ou lui donner accès aux Locaux Éligibles. Le contrôle par contact est effectué par téléphone, par courrier, par messagerie électronique ou au moyen d'un autre outil numérique ;
- ne pas effectuer ni faire effectuer, sur le Matériel, d'intervention de quelque nature que ce soit par une personne non mandatée par TIKO SERVICES ;
- prévenir TIKO SERVICES en cas de déménagement, au moins un (1) mois avant la date de déménagement, afin que les actions puissent être mises en œuvre en vue de la désactivation de la Solution TIKO. En cas de non-respect de ce délai, le Client reste engagé vis-à-vis de TIKO SERVICES et l'ensemble des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente continueront de s'appliquer ;
- s'assurer du respect de l'ensemble desdites obligations par tout utilisateur de la Solution TIKO.

De manière générale, le Client s'interdit de porter quelque modification que ce soit à l'installation réalisée par l'Installateur Agréé.

Le Client doit disposer d'une adresse électronique afin de pouvoir se connecter à son Espace Client sur le Portail, de même que d'un smartphone (doté d'un système d'exploitation récent) et/ou d'une tablette et/ou d'un ordinateur (avec navigateur Chrome, Microsoft Edge, Safari ou Firefox).

Si, à la suite du non-respect de ses obligations, par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit, ou sa décision de remplacer un ou plusieurs radiateurs, le Client provoque un déplacement d'un technicien-conseil, il s'engage à régler à TIKO SERVICES, pour chaque intervention les frais de déplacement et d'intervention d'un tarif de 150 (cent cinquante) euros.

ARTICLE 8 : DROIT DE RETRACTATION

8.1 : Délai de rétractation

Sous réserve des termes ci-dessous, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la signature du Procès-Verbal d'Installation par les Parties pour se rétracter sans avoir à justifier de motif ni payer de pénalités.

Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1^{er} jour ouvrable suivant.

8.2 : Modalités de rétractation

Le Client qui dispose d'un droit de rétractation informe TIKO SERVICES de sa décision de se rétracter en adressant avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours le formulaire de rétractation annexé au Contrat ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, à TIKO SERVICES, soit par courriel à l'adresse e-mail support-particuliers@tiko.fr, soit par courrier postal à l'adresse suivante :

TIKO SERVICES
Rétractation
37-39 avenue Ledru-Rollin
75570 PARIS CEDEX 12

8.3 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation du Client, TIKO SERVICES récupérera le Matériel à ses frais. TIKO SERVICES prendra ainsi attache avec le Client pour convenir d'un rendez-vous de désinstallation du Matériel.

Le Client est tenu de se rendre disponible sous trente (30) jours ouvrés afin de permettre à TIKO SERVICES de procéder à la récupération du Matériel, faute de quoi le Client sera redevable, au-delà de la période de trente (30) jours ouvrés suivant l'appel de TIKO SERVICES, d'une indemnité forfaitaire équivalente au Prix de la Solution TIKO.

TIKO SERVICES veillera à laisser les Locaux Éligibles en bon état après désinstallation du Matériel. Toutefois, TIKO SERVICES ne pourra être tenue de remettre les Locaux Éligibles dans leur état d'origine.

Dans le cas où le Matériel récupéré par TIKO SERVICES aurait fait l'objet de détériorations imputables au Client, hors cas de vice propre du Matériel, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire équivalente au Prix de la Solution TIKO.

Le Client retrouvera également le bénéfice de ses droits au titre de l'Opération « Coup de pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce ».

ARTICLE 9 : ESPACE CLIENT

TIKO SERVICES met à la disposition du Client un Espace Client accessible via le Portail ainsi que l'Application. En s'y connectant avec son identifiant et son mot de passe personnel, le Client pourra accéder et paramétrer certains services liés à la Solution TIKO.

L'Espace Client permet également au Client de contacter le Service Assistance afin de lui poser toute question sur l'utilisation ou le fonctionnement du Matériel et/ou de l'Application.

ARTICLE 10 : GARANTIES LEGALES ET COMMERCIALES

10.1 : Garanties légales applicables au Matériel

10.1.1. Garantie légale de conformité applicable au Matériel

TIKO SERVICES reste tenue des défauts de conformité de la Solution TIKO au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et des

défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de garantie légale de conformité de deux (2) ans à compter de la délivrance de la Solution TIKO ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement de la Solution TIKO, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du Code de la consommation. A défaut, si la réparation ou l'échange est impossible ou n'a pu être mis en œuvre dans le mois suivant sa prise en charge, TIKO SERVICES remboursera au Client le prix de la Solution TIKO.
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité de la Solution TIKO pendant cette durée.

Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés visées dans l'encadré ci-dessus, TIKO SERVICES rembourse ou échange les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande. Toute demande de remboursement doit s'effectuer par téléphone au 01.43.43.43.43 (numéro gratuit) ou par courriel à support-particuliers@tiko.fr

La réparation du Matériel dans le cadre de la garantie légale de conformité entraînera une prolongation de six (6) mois de ladite garantie.

Lorsque le Matériel est échangé dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité pour TIKO SERVICES de pouvoir la réparer dans le délai d'un mois suivant la demande du Client, la garantie du Matériel de remplacement est alors renouvelée pour une durée de deux (2) ans.

10.1. 2 Garantie légale contre les vices cachés applicable au Matériel

Lorsque le Matériel présente un défaut, le Client peut également mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Il reviendra alors au Client de prouver notamment que le défaut existait au moment de l'achat, qu'il était caché et qu'il rend le produit inutilisable. Les dispositions de cet article ne privent pas le Client du bénéfice du droit de rétractation prévu à l'article 9 ci-dessus.

10.2 Garantie légale applicable aux contenus et services numériques dans le cadre des Services TIKO

TIKO répond des défauts de conformité des contenus et services numériques dans le cadre des Services TIKO, dans les conditions prévues aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la période de fourniture de contenus numériques et de

services numériques. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

10.3 : Garantie Commerciale – Maintenance

Outre les garanties légales ci-dessus, TIKO SERVICES assurera, pendant toute la durée des opérations d'Effacement Diffus afférentes au Contrat, la maintenance du Matériel sous réserve que celui-ci soit utilisé conformément à sa destination, de manière continue, et que le Client n'ait pas résilié les Services d'Effacement Diffus conformément à l'article ci-dessous 13.2.1. b).

Dans le cadre de cette garantie, TIKO SERVICES s'engage à réparer ou remplacer tout élément de la Solution TIKO qui serait dysfonctionnel, sous réserve d'avoir été informée du dysfonctionnement par le Client, par le biais d'un contact du Service Assistance de TIKO SERVICES dont les coordonnées sont rappelées ci-après :

Adresse postale : 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 Paris
CEDEX 12
Téléphone : 01.43.43.43.43
Courriel : support-particuliers@tiko.fr

Si le Matériel doit être réparé ou remplacé, TIKO SERVICES pourra se trouver dans l'obligation de fixer un rendez-vous avec un Installateur Agréé. Dans cette hypothèse, les articles 4.1 à 4.2 ci-dessus s'appliqueront.

En cas d'immobilisation du Matériel de plus de sept (7) jours, la présente garantie sera prolongée d'une durée équivalente à la durée d'immobilisation.

La présente clause s'applique sans préjudice du droit pour le Client de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues au présent chapitre, et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

ARTICLE 11 : RESPONSABILITE

TIKO SERVICES ne répond que des dommages matériels directement causés par un manquement à ses engagements ou par le dysfonctionnement du Matériel, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que le manque à gagner, l'atteinte à l'image, la perte d'exploitation, la perte de chance, la perte de profit ou la perte d'utilisation.

En tout état de cause, la responsabilité de TIKO SERVICES ne pourra être engagée en cas de :

- non-respect par le Client et/ou des personnes dont il répond des obligations prévues à l'article 7 ci-dessus ;
- non-respect par le Client et/ou des personnes dont il répond des obligations prévues aux Conditions Générales d'Utilisation de la Solution TIKO ;
- dégradations du Matériel ou modifications apportées au Matériel ;
- accidents de toutes sortes provenant d'une cause extérieure et affectant la Solution TIKO ou les réseaux électriques, tels que le choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale ;
- défaillance du réseau internet utilisé par le Client, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance de la box ou du modem-routeur utilisé par le Client ou à un quelconque des

éléments situés entre la Solution TIKO et la box ou le modem-routeur (câble, switch, etc.) ;

- défaillance des réseaux mobiles ;
- défaillance des réseaux électriques du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait du Client ainsi que de leurs conséquences sur les installations électriques de ce dernier ;
- fourniture par le Client d'informations incomplètes ou inexactes concernant notamment ses coordonnées et/ou son numéro PDL.

Le Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurances habitation, qu'il appartient au Client de souscrire pour couvrir tous les risques vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages, pouvant affecter le Matériel.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

Les Parties ne sauraient être tenues pour responsables de la non-exécution de leurs obligations contractuelles du fait d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des tribunaux français.

Sont ainsi considérés comme cas de force majeure : les grèves totales ou partielles, externes à TIKO SERVICES et à ses sous-traitants et prestataires, lock out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, blocage des télécommunications, en ce compris les pannes du réseau internet ou du réseau cellulaire (LTE compris).

La Partie invoquant la force majeure pour justifier d'une inexécution de ses obligations définies selon les termes du Contrat devra en informer l'autre, par courrier électronique ou tout autre moyen, suivi d'une confirmation écrite adressée par lettre recommandée avec avis de réception, dans les délais les plus brefs sans que ce délai puisse dépasser dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement. Le Contrat sera alors considéré comme suspendu.

Il est expressément stipulé qu'en cas de suspension de plus de trente (30) jours du Contrat pour cause de force majeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans préavis et sans indemnité de part et d'autre.

ARTICLE 13 : DUREE ET RESILIATION DES SERVICES TIKO

13.1 : Durée

Le Contrat prend effet au jour de la validation de la commande du Client et se poursuit ensuite pour une durée indéterminée.

13.2 : Résiliation des Services TIKO

13.2.1. Résiliation à l'initiative du Client

a) Résiliation de l'ensemble des Services TIKO

Les Services TIKO pourront être résiliés par le Client à tout moment :

- soit par téléphone au 01.43.43.43.43,
- soit par courriel à l'adresse support-particuliers@tiko.fr, ou

- soit en adressant à TIKO le formulaire de résiliation joint en Annexe 5 par courrier recommandé avec avis de réception envoyé à l'adresse postale suivante:

TIKO SERVICES
37-39 avenue Ledru-Rollin
75570 Paris CEDEX 12

TIKO SERVICES accusera réception de cette résiliation par écrit. Ladite résiliation prendra effet dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la résiliation du Client.

Une fois la résiliation effective, la Solution TIKO sera désactivée et le Client ne pourra bénéficier ni des Services d'Effacement Diffus ni des Services de Pilotage Connecté au Chauffage.

- b) Résiliation des seuls Services d'Effacement Diffus

Le Client a la possibilité de résilier uniquement les Services d'Effacement Diffus:

- soit par téléphone au 01.43.43.43.43,
- soit par courriel à l'adresse support-particuliers@tiko.fr, ou
- soit en adressant à TIKO le formulaire de résiliation joint en Annexe 5 par courrier recommandé avec avis de réception envoyé à l'adresse postale suivante :

TIKO SERVICES
37-39 avenue Ledru-Rollin
75570 Paris CEDEX 12

TIKO SERVICES accusera réception de cette résiliation par écrit. Ladite résiliation prendra effet dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la résiliation du Client.

Une fois la résiliation effective, le Client pourra continuer à bénéficier des Services de Pilotage Connecté au Chauffage. Les clauses exclusivement applicables aux Services d'Effacement Diffus, et en particulier l'article 6 ci-dessus, ne trouveront plus à s'appliquer.

13.2.2. Résiliation des Services à l'initiative de TIKO SERVICES

TIKO SERVICES dispose du droit de résilier immédiatement et de plein droit les Services TIKO en cas de déménagement du Client, y compris si TIKO SERVICES n'en a pas été dûment informée. De même, TIKO SERVICES pourra valablement résilier immédiatement et de plein droit les Services d'Effacement Diffus dans l'hypothèse où le nom du titulaire du contrat d'électricité ne correspondrait plus au numéro de PDL, de même qu'en cas de survenance de tout événement empêchant la participation du Client à l'Effacement Diffus. Le Client en sera notifié par écrit.

Dans tous les autres cas où le Client ne respecterait pas ses obligations au titre du Contrat, TIKO SERVICES pourra, selon le cas, mettre fin aux Services TIKO ou aux seuls Services d'Effacement Diffus, de plein droit, au terme d'un délai de quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet. Ladite résiliation sera notifiée par écrit au Client.

En cas de résiliation des Services TIKO, la Solution TIKO sera désactivée et le Client ne pourra plus bénéficier tant des

Services de Pilotage Connecté du Chauffage que des Services d'Effacement Diffus.

En cas de résiliation des Services d'Effacement Diffus, le Client pourra continuer à bénéficier des Services de Pilotage Connecté au Chauffage.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE, RECLAMATIONS ET REGLEMENT DES LITIGES

14.1 : Droit applicable

Sous réserve des dispositions légales impératives contraires, tout litige relatif au Contrat ou découlant du Contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française.

14.2 : Réclamations

- a) Réclamation initiale auprès de TIKO SERVICES

En cas de réclamation, le Client peut saisir le Service Assistance de la société TIKO SERVICES, 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 Paris CEDEX 12. TIKO SERVICES y répond dans un délai moyen d'un (1) mois. Ce mode de règlement amiable des litiges étant facultatif, le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente. Il devient un préalable si le Client souhaite recourir à un médiateur de la consommation.

- b) Recours au médiateur de la consommation

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable d'un litige qui l'opposerait à TIKO SERVICES.

Le médiateur de la consommation dans le domaine de l'énergie est :

MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS CEDEX 09
01 49 70 15 93
infoconso@energie-mediateur.fr

14.3 : Règlement des litiges

En cas de litige né à l'occasion de la conclusion, de l'interprétation, de l'exécution ou de la rupture du Contrat, les Parties s'efforceront de bonne foi de trouver un accord amiable.

A défaut de parvenir à un accord dans un délai de trente (30) jours, le litige sera soumis à toute juridiction française compétente.

ARTICLE 15 : CONFIDENTIALITÉ

15.1 : Traitement des données à caractère personnel

La manière dont TIKO SERVICES procède à la collecte et au traitement des données à caractère personnel du Client est explicitée dans la Charte de confidentialité de TIKO SERVICES figurant en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente de la Solution TIKO (Annexe 3). Le Client est ainsi invité à



prendre connaissance de cette charte afin d'être informé de ses stipulations.

15.2 : Prospection commerciale

TIKO SERVICES pourra utiliser les coordonnées du Client à des fins de prospection commerciale relative à des produits ou services analogues, par e-mail, courrier postal ou dans le cadre de l'Application. Conformément à la législation en vigueur, le Client sera en droit de s'opposer à tout moment à l'utilisation des données à caractère personnel de manière simple et sans frais.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique au moyen du site internet www.bloctel.gouv.fr ou en écrivant à Opossetel - 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes. Il est rappelé que ce type de dispositif ne s'applique ni aux relations commerciales et contractuelles entre une entreprise et son client, ni aux sociétés auxquelles le consommateur a donné volontairement et de manière non équivoque ses coordonnées téléphoniques pour être rappelé dans le but de se voir présenter spécifiquement un produit ou un service déterminé.

15.3 : Confidentialité des identifiants et mots de passe

Le Client s'engage à conserver secrets son identifiant et son mot de passe, à ne les divulguer à quiconque, sous quelque forme que ce soit, et à modifier régulièrement son mot de passe. Le Client peut demander gratuitement un nouveau de passe sur l'Espace Client ou l'application de TIKO SERVICES.

ARTICLE 16 : CESSION

TIKO SERVICES se réserve le droit, à tout moment, de transmettre le bénéfice et les obligations découlant du Contrat à toute personne physique ou morale à sa convenance sans l'accord du Client.

ARTICLE 17 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

17.1 : Droits de propriété intellectuelle afférents à la Solution TIKO

TIKO SERVICES est et reste propriétaire de l'ensemble des éléments de propriété intellectuelle composant la Solution TIKO. Aucun droit relatif à la Solution TIKO n'est transféré au Client, à l'exception du droit prévu l'article 17.2 ci-dessous.

Le Client s'interdit d'ouvrir le Matériel à quelque fin que ce soit, y compris de rétroingénierie.

17.2 : Licence d'Utilisation de l'Application et du Portail

TIKO SERVICES est et reste titulaire exclusive de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application et au Portail permettant de faire fonctionner la Solution TIKO.

TIKO SERVICES concède au Client une licence consistant en un droit d'usage personnel, non exclusif et précaire, de l'Application et du Portail aux fins d'utilisation de la Solution TIKO. Cette licence est consentie pour la durée des droits patrimoniaux d'auteur attachés à ladite Application et audit Portail.

La présente licence n'est assortie d'aucune garantie. L'Application et le Portail sont fournis en l'état. Le fonctionnement de l'Application et/ou du Portail pourront être perturbés ou interrompus, notamment en cas de dysfonctionnement du réseau internet. Le Client ne bénéficie d'aucun droit à indemnisation en cas de difficulté ou d'impossibilité d'utiliser l'Application et/ou le Portail.

La licence n'emporte aucun droit de modifier l'Application et/ou le Portail ni de créer des œuvres dérivées à partir de l'Application et/ou le Portail. La licence n'emporte aucun droit d'accéder au code source de l'Application et/ou du Portail, ni aucun droit de correction de l'Application et/ou du Portail, qui est strictement réservé à TIKO SERVICES en raison des liens étroits entre l'Application, le Portail et le Matériel composant la Solution TIKO.

Il est entendu que la licence serait résiliée en cas de non-respect des règles édictées aux présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 18 : VALIDITÉ DES CONDITIONS

Le fait pour TIKO SERVICES de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être interprété par le Client comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des stipulations des présentes.

Si l'une ou quelque des stipulations des Conditions Générales de Vente venait à être déclarée nulle en tout ou partie, les autres stipulations resteraient néanmoins applicables dans leur intégralité. Au besoin, la stipulation annulée ferait l'objet d'une renégociation de bonne foi.

ANNEXE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA SOLUTION TIKO

Les présentes conditions générales d'utilisation (les "CGU") sont un document contractuel, juridiquement contraignant, qui s'applique à l'utilisation de la Solution TIKO, telle que définie dans les Conditions Générales de Vente, auxquelles les CGU sont annexées.

Toute utilisation de la Solution TIKO vaut acceptation sans réserve des présentes CGU.

Les fonctionnalités de pilotage à distance des radiateurs électriques et de contrôle de la consommation sont accessibles sur le site internet dédié <https://particuliers-tiko.fr> et sur l'application tiko sur l'App Store et le Google Play Store (ci-après l'« Application »).

Article 1^{er} : Définitions

Sauf exception, les termes et expressions des CGU précédés d'une lettre majuscule sont définis au sein des Conditions Générales de Vente.

Article 2 : Objet des CGU

Les présentes CGU s'appliquent aux relations entre TIKO SERVICES et tout utilisateur de la Solution TIKO.

L'utilisateur ne peut utiliser la Solution TIKO que conformément à sa destination, dans un cadre d'un usage strictement personnel et non commercial. Aucune autre utilisation, ou détournement n'est autorisé.

Le contenu de ces présentes CGU peut être amené à évoluer et sera opposable à l'utilisateur dès leur publication. Tout refus de la nouvelle version des CGU par l'utilisateur entraînera la résiliation immédiate et de plein droit du Contrat.

Article 3 : Matériel

1. Généralités

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance des présentes CGU avant la mise en service du Matériel associé à la Solution TIKO, afin de permettre une utilisation dans les meilleures conditions.

2. Consignes de sécurité

2.1. Ne pas renverser de liquides sur le Matériel et ne pas l'immerger.

2.2. Les modules composant le Matériel ne doivent pas être ouverts. Il existe un risque d'électrocution !

2.3. N'insérer aucun objet dans les ouvertures des modules composant le Matériel. Les fentes et ouvertures du boîtier

servent à l'aération et ne doivent être ni bouchées ni couvertes. Veiller à ce que les modules soient suffisamment aérés pour que les appareils ne surchauffent pas.

2.4. L'utilisateur a l'interdiction de procéder lui-même à l'installation du module de pilotage, de l'adapter ou le modifier avec d'autres applications externes. Il existe un risque d'électrocution !

2.6. Pour nettoyer les éléments composant le Matériel, utiliser uniquement un chiffon sec sans diluant, essence, alcool ou autre produit de nettoyage agressif, car il risquerait d'endommager le boîtier.

2.7. Pour garantir la continuité de la Solution TIKO, l'utilisateur ne doit pas débrancher le Matériel sans avoir consulté auparavant le Service Assistance, ni couper l'alimentation électrique.

3. Conditions de fonctionnement du Matériel

L'utilisateur a pris connaissance de l'ensemble des caractéristiques et des conditions préalables à respecter, et notamment du fait qu'il :

- doit disposer d'une adresse email pour se connecter sur son espace personnel dédié ;
- déclare avoir pris connaissance que toute adaptation ou modification des composants avec des applications externes est proscrite et pourrait s'avérer dangereuse notamment du fait d'un risque d'électrocution.
- déclare avoir pris connaissance que l'installation du matériel nécessite une installation électrique sûre qui respecte les normes en vigueur ;

4. Manuel d'utilisation

Le manuel d'utilisation du Matériel est disponible sur <https://um.tiko.energy/>, lien « D-Box V3 User Manual ».

Article 4 : Service Assistance

En cas de problème technique lié au Matériel ou à l'utilisation de la Solution TIKO (par exemple données manquantes), l'utilisateur devra contacter le Service Assistance par téléphone au 01.43.43.43 du lundi au vendredi de 9h à 21h ou par courriel à support-particuliers@tiko.fr

Le numéro de l'assistance figure également dans la rubrique Assistance de l'Application. En cas de problème d'utilisation de la Solution TIKO, l'utilisateur sera invité à suivre les conditions d'utilisation générales du Service accessibles en ligne sur l'Espace Client.



ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire si vous souhaitez vous rétracter du Contrat à l'adresse suivante :

TIKO SERVICES,
37-39 avenue Ledru-Rollin
75570 Paris CEDEX 12

*Informations indispensables à TIKO SERVICES pour donner suite à votre demande de rétractation.

** Le Point De Livraison (PDL) est un numéro unique composé de 14 chiffres. Vous trouverez le numéro de votre PDL directement sur l'écran d'affichage du compteur. Il vous suffit d'appuyer sur le bouton « + » jusqu'à ce que s'affiche la mention « numéro de PRM », l'équivalent du PDL sur le compteur Linky.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de TIKO SERVICES, 37-39 avenue Ledru-Rollin, 75570 Paris CEDEX 12, France :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat TIKO SERVICES

- Nom du Client* :
- Adresse du Client* :
- Numéro de PDL** :
- Date : __/__/____
- Signature du Client* :

ANNEXE 3 : CHARTE DE CONFIDENTIALITE TIKO SERVICES

Dernière mise à jour 31.01.2024

La présente charte de confidentialité (la "**Charte**") est proposée par la société TIKO SERVICES, dont les coordonnées figurent ci-dessous (Article 1^{er}).

Cette Charte complète les autres conditions contractuelles de TIKO SERVICES, notamment les Conditions Générales de Vente de la Solution TIKO. Elle a été rédigée pour permettre aux clients, fournisseurs, prestataires et prospects de TIKO SERVICES (ci-après "**Vous**") de comprendre quelles données sont collectées par notre société, pour quelles finalités, et quels sont leurs droits à cet égard.

Les termes ci-dessous précédés d'une lettre majuscule sont définis dans les conditions contractuelles de TIKO SERVICES applicables à la relation avec la personne concernée.

Toute interaction avec TIKO SERVICES, et notamment la commande la Solution TIKO, peut en effet impliquer la collecte et le traitement de certaines informations à caractère personnel au sens du Règlement général du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des données personnelles n° 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le "**RGPD**") et de la Loi Informatique & Libertés n° 78/17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur (ci-après la "**Loi Informatique & Libertés**").

Cette Charte de confidentialité pourra être modifiée de temps à autre. Toute modification sera mise en œuvre après Vous en avoir informé, par exemple par le biais d'un bandeau sur le site internet de TIKO SERVICES accessible à l'adresse URL www.tiko.fr (ci-après le "**Site**") ou par tout autre moyen à disposition. Dans cette hypothèse, la date de "**Dernière mise à jour**" mentionnée ci-dessus sera modifiée. La nouvelle version de la charte entrera en vigueur à compter de cette date.

1. Qui est le responsable des traitements de données mis en œuvre ?

Le responsable du traitement des données personnelles est la société TIKO SERVICES, société par actions simplifiée au capital de 15.000 euros, identifiée sous le numéro 903 535 060 RCS Paris, dont le siège est sis 37-39 avenue Ledru-Rollin 75570 PARIS CEDEX 12, représentée par son Président (ci-après "**TIKO SERVICES**" ou "**Nous**").

TIKO SERVICES a désigné un délégué à la Protection des Données (ci-après le "**DPD**") qui peut être contacté à l'adresse suivante : TIKO SERVICES - DPD - 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 PARIS CEDEX 12 ou par courrier électronique à l'adresse e-mail suivante : rgpd@tiko.energy.

2. Quand des données personnelles sont-elles collectées et traitées par TIKO SERVICES ?

TIKO SERVICES peut être amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel au sens du RGPD et de la Loi Informatique & Libertés dans plusieurs situations :

- dans le cadre de toute commande de la Solution TIKO ;
- dans le cadre du fonctionnement de la Solution TIKO ;
- dans le cadre de la fourniture du service d'assistance au Client ;
- le cas échéant, par le biais d'un bailleur, afin de proposer la Solution TIKO à ses locataires. Tout locataire ainsi prospecté par TIKO SERVICES peut s'opposer à tout moment de recevoir d'autres sollicitations de notre part. En tout état de cause, son bailleur ne sera pas informé des services qu'il pourrait souscrire auprès de Nous ;
- le cas échéant, dans le cadre de l'acquisition de fichiers de prospection commerciale. Une telle acquisition a toujours lieu conformément à la législation et/ou à la réglementation applicables, notamment en permettant aux personnes prospectées de s'opposer à la réception de tout message ultérieur de notre part ;
- lorsque TIKO SERVICES passe elle-même une commande de produits ou de services auprès de tiers : TIKO SERVICES doit collecter certaines données à caractère personnel relatives à ses fournisseurs à des fins d'identification ;
- lorsque TIKO SERVICES conclut un contrat avec un prestataire : TIKO SERVICES peut être amenée à collecter certaines données personnelles relatives au représentant de ce prestataire.

3. Quelles sont les données personnelles qui sont collectées et traitées par TIKO SERVICES ?

TIKO SERVICES applique le principe de *minimisation des données*, ce qui signifie qu'elle ne collecte et ne traite que les données personnelles strictement nécessaires à la réalisation de son objet social.

En effet, TIKO SERVICES ne fait pas commerce de données à caractère personnel. La collecte et le traitement des données ne sont mises en œuvre par TIKO SERVICES que pour permettre à cette dernière de mener à bien ses activités.

Les données collectées et traitées par TIKO SERVICES sont les suivantes :

- **dans le cadre de la commande de la Solution TIKO et/ou son utilisation** : les nom et prénom du Client, son adresse, son numéro de téléphone, son point de livraison (PDL) et/ou point de relevé de mesure (PRM), son numéro de compteur d'électricité, ses données de consommation (consommation totale du logement, consommation unitaire d'actifs équipés du Matériel, relevés de consommations totales du logement et courbes de charge jusqu'au pas de temps 10 minutes, températures mesurées par le Matériel, actions réalisées par le Client sur le Matériel (instructions, programmes), nécessaires à la réalisation des Services d'Effacement Diffus et d'efficacité systèmes ;
- **dans le cadre de l'utilisation de la Solution TIKO** : les informations relatives à l'identification des Locaux Éligibles, à la consommation d'électricité du Client, à sa courbe de charge conformément à l'article R.111-27 du Code de l'énergie, à l'identité de son fournisseur d'électricité et de son responsable d'équilibre, ainsi que toute autre information requise par la réglementation, par le gestionnaire du réseau public de distribution ou par le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité pour permettre la pleine participation à l'Effacement Diffus ;
- **lorsque TIKO SERVICES passe une commande de produits** : Nos fournisseurs sont généralement identifiés par une raison sociale (donnée non personnelle relative à une personne morale) mais également par le nom d'un interlocuteur ou représentant, ainsi que ses coordonnées (adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail...) ;
- **lorsque Vous naviguez sur le Site**, certaines données à caractère personnel Vous concernant sont collectées et traitées par Nos soins. Ces données sont collectées automatiquement. Il s'agit : de l'adresse IP (*Internet Protocol*) du terminal informatique que Vous utilisez, de la date et de l'heure de connexion, du type d'ordinateur utilisé, du système d'exploitation et du logiciel de navigation employé, de la résolution de votre écran, ainsi que le nom de votre fournisseur d'accès à internet. Nous conservons également les pages du Site que Vous avez consultées. Ces données Nous servent à personnaliser votre navigation sur le Site, à garantir l'établissement correct de la connexion, à évaluer la sécurité du système et à déterminer des statistiques d'utilisation. Elles sont collectées par le biais de *cookies*, c'est-à-dire des fichiers texte qui sont ensuite stockés sur le support de stockage de votre terminal. TIKO SERVICES n'utilise que des cookies techniques.

Par principe, le Site n'est pas conçu pour collecter ni traiter des données personnelles présentant un caractère "*sensible*" au sens du RGPD et de la Loi Informatique & Libertés.

4. Sur quelle base légale les données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

TIKO SERVICES ne pratique aucune collecte ni aucun traitement de données personnelles illicite. Toutes les données personnelles qui sont collectées et traitées par TIKO SERVICES le sont en effet en vertu d'un fondement légal dûment identifié :

- **le contrat** : pour ce qui concerne l'identification, l'authentification des Clients, la gestion de la relation commerciale, la comptabilité, la facturation et la gestion des droits ;
- **l'intérêt légitime de TIKO SERVICES** : certaines données collectées automatiquement sont nécessaires aux fins légitimes que Nous poursuivons (en particulier l'établissement de statistiques de connexion au Site), étant précisé que ni la collecte ni le traitement de ces données ne sont susceptibles de porter atteinte aux intérêts ou aux libertés fondamentales qui sont les Vôtres. Il s'agit de données techniques anodines, qui sont d'ailleurs collectées par la très grande majorité des sites internet actuels ; certaines données sont également utilisées dans le cadre de la lutte contre la fraude et la communication avec les Clients à propos des offres et services analogues ; enfin, le Client est informé que certaines données le concernant sont transmises aux partenaires de TIKO SERVICES dans l'intérêt légitime de cette dernière, pour les besoins de la perception de la Prime "*Coup de Pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce*" ;
- **les obligations légales de TIKO SERVICES** : pour ce qui concerne les contrôles effectués par les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité auprès de TIKO SERVICES.

5. Quel usage faisons-Nous des données que Nous collectons ?

TIKO SERVICES n'exploite les données personnelles collectées dans les hypothèses décrites plus haut que pour des finalités déterminées et légitimes, qui entrent dans le strict cadre de ses activités commerciales, conformément à son objet social. Schématiquement, ces finalités sont les suivantes :

- l'identification et l'authentification du Client,

- la gestion de la relation contractuelle : inscription du Client, information du Client sur la Solution TIKO, installation du Matériel, gestion du service assistance, gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, participation du Client à l'Effacement Diffus, suivi, pilotage et programmation de son chauffage,
- la comptabilité et la perception de la Prime "*Coup de Pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce*" ;
- la lutte contre la fraude,
- la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes concernées,
- le développement de produits de TIKO SERVICES par le biais d'enquêtes de satisfaction,
- les contrôles effectués par les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité auprès de TIKO SERVICES,
- la réalisation d'études statistiques d'analyse,
- la communication avec le Client à propos des offres et services analogues de TIKO SERVICES (par courriel, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique ,
- enfin, certaines informations Nous sont utiles pour administrer le Site. Nous les analysons (directement ou par le biais de tiers avec lesquels Nous contractons) afin d'établir des statistiques d'usage (par exemple dans le but de comprendre quelles sont les pages les plus fréquentées) et d'améliorer le Site en enrichissant ses fonctions et fonctionnalités. Elles Nous permettront le cas échéant d'améliorer notre offre de produits. Nous pouvons également utiliser l'adresse de Votre terminal afin de lutter contre certains cas de fraude, notamment le vol d'identité.

La fourniture de certaines données à caractère personnel par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat avec le Client par TIKO SERVICES.

6. À qui les données que nous collectons sont-elles communiquées ?

Les données personnelles que Nous collectons sont avant tout utiles à TIKO SERVICES elle-même. Ces données sont ainsi destinées aux personnes habilitées des services internes de TIKO SERVICES.

Ces données peuvent également être transmises à certains destinataires externes à TIKO SERVICES limitativement énumérés, à savoir :

- **nos prestataires de services** : les données à caractère personnel relatives au Client pourront être traitées des sous-traitants, partenaires ou prestataires de TIKO SERVICES. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci seront réalisés, conformément à la loi Informatique & Libertés et au RGPD, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base de clauses contractuelles types. Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de TIKO SERVICES. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat conclu entre TIKO SERVICES et le Client;
- **nos partenaires**, en particulier les Délégués, à qui sont transmises certaines données limitées telles que les nom, prénom, adresse, courriel et numéro de téléphone des Clients dans le but de percevoir la prime "*Coup de Pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce*" conformément aux stipulations du point 5 ci-dessus ;
- **les autorités** : Nous devons, le cas échéant, coopérer avec les autorités, étatiques, administratives ou judiciaires, notamment les autorités de supervision chargées d'assurer l'exécution du RGPD et de la Loi Informatique & Libertés, lorsque Nous y serons contraints. Par conséquent, Nous Nous réservons le droit de divulguer toute information collectée dans le cadre de Nos activités aux autorités compétentes lorsque Nous sommes enjoint de le faire, par exemple dans le cadre d'une enquête résultant d'un vol de carte bancaire.

7. Combien de temps Vos données personnelles sont-elles conservées par TIKO SERVICES ?

Les données collectées sont conservées uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

Plus spécifiquement, TIKO SERVICES conserve :

- pendant la durée du contrat et jusque cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle : les données personnelles nécessaires à la réalisation des finalités de fourniture de la Solution TIKO et la gestion de la relation contractuelle avec le Client ;

- pendant la durée du contrat et jusque trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou de l'opposition de la personne concernée : les données nécessaires pour les finalités de communications commerciales et de prospection ;
- pendant dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice : les données comptables (bon de commande, de livraison, facture) ;
- pendant la durée du contrat et jusque neuf (9) ans à compter de la fin de la relation contractuelle : les données personnelles nécessaires à la réalisation des démarches en vue de permettre à TIKO SERVICES d'obtenir les primes au titre de l'Opération « Coup de pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce » ainsi que les photographies de l'interface de pilotage et de chaque dispositif régulé dans le logement équipé ;
- les données collectées automatiquement et qui concernent Votre session de navigation sur le Site sont effacées automatiquement au moment de Votre déconnexion.

Les autres données, en particulier les statistiques, sont conservées sous une forme anonymisée ne permettant pas Votre identification.

8. Quels sont Vos droits relativement à Vos données personnelles ?

TIKO SERVICES respecte les droits qui Vous sont accordés par le RGPD et la Loi Informatique & Libertés.

Ainsi, toute personne dont les données à caractère personnel ont été collectées par TIKO SERVICES et/ou ont été intégrées au sein de la Solution TIKO dispose du droit de demander l'accès aux données personnelles la concernant et qui sont conservées par TIKO SERVICES, de même que la rectification ou l'effacement de celles-ci, voire la limitation du traitement relatif aux données personnelles la concernant, ainsi que le droit de s'opposer à leur traitement.

Il est précisé qu'en cas de limitation du traitement ou d'opposition au traitement, TIKO SERVICES pourra éventuellement ne pas ou ne plus être en mesure de traiter Votre commande de la Solution TIKO, voire de Vous permettre d'utiliser la Solution TIKO. Par ailleurs, en cas d'exercice du droit d'opposition ou du droit à l'oubli, certaines informations pourront malgré tout être conservées par TIKO SERVICES afin de se conformer à ses obligations légales.

Ainsi, l'exercice du droit à l'oubli ne fait pas obstacle à la conservation de la preuve du consentement du Client à la participation à l'Effacement Diffus, afin de satisfaire aux contrôles que les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité effectuent auprès de TIKO SERVICES. La preuve du consentement est conservée pendant cinq (5) années conformément aux règles de prescription applicables en France.

Le Client est également informé de ce que la demande d'effacement de ses données à caractère personnel est susceptible d'entraîner la résiliation du contrat conclu avec TIKO SERVICES dans le cas où ces données seraient nécessaires à sa participation à l'Effacement Diffus.

Vous pouvez également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de Vos données personnelles après votre décès. En l'absence de telles directives, les données personnelles Vous concernant seront conservées conformément aux paragraphes ci-dessus, à moins que Vos héritiers ne demandent une suppression plus rapide.

Pour exercer ces droits, Vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse rgpd@tiko.energy ou un courrier postal à : Service Clients TIKO SERVICES - DPD - 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 PARIS CEDEX 12. Il Vous devrez fournir vos nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de Votre pièce d'identité à de strictes fins d'identification. La copie de la pièce d'identité ne sera pas conservée.

Par ailleurs, Vous êtes informé que Vous pouvez vous opposer au démarchage téléphonique en Vous inscrivant sur le site internet www.bloctel.fr.

Enfin, Vous avez le droit d'introduire une réclamation à tout moment auprès de l'autorité de contrôle compétente pour la protection des données. Pour ce faire, Vous pouvez vous adresser à l'autorité de contrôle compétente pour la protection des données de la région dans laquelle Vous demeurez ou, en tout état de cause, la CNIL pour la France : www.cnil.fr - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01 53 73 22 22.

9. Comment les données personnelles Vous concernant sont-elles protégées ?

En sa qualité de responsable de traitement, TIKO SERVICES s'engage à mettre en œuvre et à maintenir, à ses frais, des mesures techniques et organisationnelles appropriées en matière de traitement et de sécurité des données personnelles, conformément aux articles 32 à 34 du RGPD et 70-13 de la Loi Informatique & Libertés.

TIKO SERVICES veille ainsi à ce que ces mesures techniques et organisationnelles soient de tous temps adaptées aux risques particuliers présentés par ses activités de traitement, au regard de la nature des informations susceptibles de transiter par le biais du Site, en particulier pour protéger Vos données personnelles contre la destruction, la perte, la modification, la divulgation non autorisée



ou l'accès, de manière accidentelle ou illicite.

Ainsi, s'agissant des mesures techniques mises en place par TIKO SERVICES :

- toutes les données personnelles sont hébergées en Europe;

S'agissant des mesures organisationnelles :

- les niveaux d'accès aux informations et aux données diffèrent selon les profils.

TIKO SERVICES s'engage par ailleurs tenir, mettre à jour et conserver des registres complets et précis concernant les traitements de données personnelles mis en œuvre par TIKO SERVICES. Ces registres détaillent ses activités de traitement.

10. Des transferts internationaux de données sont-ils mis en œuvre ?

Non

11. Des questions complémentaires ?

Pour toute question complémentaire concernant la manière dont TIKO SERVICES collecte et traite les données personnelles Vous concernant, Nous Vous proposons de Nous contacter à l'adresse suivante : rgpd@tiko.energy.

ANNEXE 4 : DISPOSITIONS LEGALES APPLICABLES

Article L. 217-4 Code de la consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-12 Code de la consommation :

« Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable. »

Article L. 217-16 Code de la Consommation :

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques. »

Article 1641 Code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 alinéa 1er Code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »



ANNEXE 5 : COURRIER TYPE DE RESILIATION

NOM, Prénom
Adresse
N° de téléphone
N° PDL *

TIKO SERVICES,
37-39 avenue Ledru-Rollin
75570 Paris CEDEX 12

Lettre à envoyer à la société en recommandé avec accusé de réception

À [lieu], le [date]

Madame, Monsieur,

Par la présente et conformément aux Conditions Générales de Vente qui nous lient, je vous remercie de bien vouloir mettre fin :
[COCHER LA CASE CORRESPONDANTE A VOTRE CHOIX]

à l'ensemble des Services TIKO : dans ce cas, je comprends que je ne pourrai plus participer à l'Effacement Diffus ni gérer ou piloter mes chauffages à distance avec la Solution TIKO;

aux seuls Services d'Effacement Diffus : dans ce cas je comprends que je pourrai continuer à gérer et piloter mes chauffages à distance grâce à la Solution TIKO.

J'ai bien noté, qu'en application desdites Conditions Générales de Vente, cette résiliation devrait prendre effet à l'issue d'un préavis d'un (1) mois à compter de la réception du présent courrier par TIKO SERVICES..

Cordialement,

Signature

Lettre à envoyer à la société en recommandé avec accusé de réception

** Le Point De Livraison (PDL) est un numéro unique composé de 14 chiffres. Vous trouverez le numéro de votre PDL directement sur l'écran d'affichage du compteur. Il vous suffit d'appuyer sur le bouton « + » jusqu'à ce que s'affiche la mention « numéro de PRM », l'équivalent du PDL sur le compteur Linky.