



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION (applicables au 01/09/2019)

### ART. 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles la société BUDGET TELECOM (ci-après dénommée "la Société") fournit au Client la solution QINERGY, service de suivi et de maîtrise de sa consommation d'énergie consultable via un accès sécurisé en ligne ou via une application téléchargeable (ci-après dénommé "le Service"). Les présentes conditions sont complétées par le formulaire de souscription en ligne, la fiche tarifaire, le guide d'utilisation et le descriptif du Service également disponibles en ligne sur le site [www.qinergy.com](http://www.qinergy.com) (ci-après dénommé "le Site Web"), l'ensemble formant le Contrat entre la Société et le Client qui reconnaît expressément en avoir eu connaissance.

Les présentes conditions générales de vente ne sont pas applicables aux partenaires commerciaux, distributeurs éventuels de la Société ou revendeurs qui relèvent des conditions contractuelles qui leur sont applicables.

Il est recommandé au Client d'imprimer les présentes conditions générales et de les conserver.

### ART. 2 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet aux Clients résidentiels demeurant en France métropolitaine d'accéder, via un portail sécurisé et personnalisé depuis le Site Web, une application téléchargeable, ou tout autre moyen d'accès électronique proposé par la Société, à un tableau de bord de sa consommation d'électricité en temps réel ainsi, selon la formule choisie, qu'à d'autres services (alertes, conseils, relève automatique de compteur) tels que définis aux conditions particulières.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- disposer d'un raccordement actif et permanent au réseau électrique associé à un compteur compatible géré par l'opérateur ERDF ou des gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité au sens de l'article L111-51 et suivants du code de l'énergie (ci-après dénommé "le Compteur") ;
- disposer d'un raccordement permanent et activé à un réseau de communications électroniques français associé à un boîtier ADSL ou tout autre boîtier permettant un accès à Internet et équipé d'un port Ethernet (ci-après dénommé "le Boîtier") ;
- installer le dispositif technique comprenant l'ensemble des équipements mis à sa disposition par la Société et nécessaires pour l'activation du Service (ci-après dénommé "l'Équipement") dans le respect du guide d'installation fourni à cet effet.

### ART. 3 - INSTALLATION DE L'EQUIPEMENT

3.1 Pour pouvoir rendre le Service au Client, la Société doit mettre à sa disposition un Équipement.

3.2 Livraison et échange : la Société livre à ses frais l'Équipement à l'adresse indiquée par le Client lors de la souscription. La Société peut facturer tout nouvel envoi si le Client a fourni une adresse inexacte ou s'il n'a pas récupéré le colis dans un délai de quinze jours après la livraison. Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison, de formuler, le cas échéant, des réserves au transporteur et de les confirmer à la Société par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. En cas de dysfonctionnement avéré de l'Équipement, un échange standard sera possible. Des frais d'échange pourront alors être facturés au Client.

3.3 Principe de fonctionnement : le Service ne peut être activé et fonctionner qu'en présence d'un seul Équipement sur le Compteur. L'Équipement doit être en permanence installé sur le Compteur raccordé à la box internet du Client et être activé pour que le Service fonctionne. Le Client est informé que si l'Équipement est éteint ou si aucun accès Internet n'est disponible, aucune donnée de consommation d'électricité ne pourra être acheminée vers les serveurs de la Société pour alimenter le Service. L'installation de l'Équipement est réalisée par le Client sous sa responsabilité, un guide d'installation étant fourni par la Société. La Société pourra à tout moment demander au Client d'effectuer des mises à jour logicielles, selon les instructions indiquées par la Société.

3.4 Propriété et retour : l'Équipement mis à la disposition du Client demeurent la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de la Société. Au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause, en cas de changement d'offre ou en cas d'échange, le Client s'engage à restituer l'Équipement et tous ses accessoires en état de fonctionnement dans un délai de 30 jours à l'adresse que lui indiquera

alors la Société. A défaut de restitution selon les modalités précisées dans les Conditions Générales, ou en cas de restitution d'un Équipement hors d'état de fonctionnement (sauf pour les cas de dysfonctionnements couverts par la garantie), la Société peut facturer au Client une somme forfaitaire définie dans le Guide Tarifaire. Le Client ne devra en aucun cas retourner l'Équipement sans avoir au préalable contacté la Société qui lui indiquera les modalités de retour. Tout retour, pour quelque raison que ce soit, doit se faire impérativement en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse indiquée par la Société au moment du retour. Les risques afférents au retour de l'Équipement demeurent à la charge du Client jusqu'à sa réception par la Société.

En sa qualité de gardien, le Client est, en l'absence de faute de la part de la Société, seul responsable de son utilisation et de sa conservation.

3.5 Le Client s'interdit de placer l'Équipement sur un Compteur autre que celui du local dont il a communiqué l'adresse précise dans le formulaire de souscription.

3.6 Tout usage frauduleux de l'Équipement ou contraire aux présentes conditions engage la responsabilité du Client.

3.7 En cas de perte, vol ou destruction accidentelle de l'Équipement, le Client en informe immédiatement la Société par téléphone en vue de la suspension du Service. Le Client s'engage à confirmer le vol, la perte ou la destruction accidentelle par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une photocopie du dépôt de plainte ou de la déclaration de sinistre effectué par le Client et envoyé à l'adresse de la Société. La Société n'est pas responsable de l'utilisation du Service avant sa suspension, laquelle sera, en cas de contestation, présumée être intervenue à la date de réception par la Société de cette lettre. La Société adresse au Client un nouvel Équipement dans un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la lettre de confirmation.

3.8 Qualité : il est précisé que pour permettre l'accès au Service, l'Équipement doit être installé sur le Compteur et doit être connecté à un Boîtier connecté en permanence à Internet. Les services électriques ou de communications électroniques peuvent être perturbés notamment en raison des conditions atmosphériques, d'aléas dans le réseau électrique, de dysfonctionnements des appareils connectés au réseau électrique, sans que cela puisse entraîner une quelconque responsabilité de la Société et de ses partenaires.

### ART. 4 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

4.1 Le Client peut souscrire au Service sur le Site Web du Service ou par téléphone auprès du Service Client de la Société. La souscription est réalisée à l'aide d'un formulaire de souscription en ligne et après acceptation par le Client de payer les prix définis dans ce formulaire.

4.2 La souscription est réservée aux personnes physiques majeures et aux personnes morales pour leurs besoins propres. Le Client reconnaît avoir la capacité de conclure le présent Contrat.

### ART. 5 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions relatives au droit de rétractation des articles L121-21 et suivants du code de la consommation en vigueur, le Client a la faculté de renoncer au Contrat, dans les 14 jours à compter de la réception de l'Équipement, au moyen du formulaire de rétractation qui lui a été communiqué lors de la souscription au Service (également accessible en ligne sur le site Web du Service).

Toutefois, le droit de rétractation ne peut plus être exercé si le Client a explicitement renoncé à ce droit lors de la commande ou s'il utilise le Service avant l'expiration du délai de 14 jours susmentionné.

Dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation, le Client doit retourner l'Équipement à la Société, à ses frais et risques, dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires, documentations ou notices éventuels à l'adresse figurant à la fin des présentes.

Sous réserve d'un exercice du droit de rétractation conforme aux dispositions précitées, la Société remboursera le Client de toutes les sommes éventuellement versées (à l'exception des frais de retour de l'Équipement) dans un délai maximal de 14 jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

### ART. 6 - DURÉE

Le Service est souscrit pour une durée définie dans le formulaire de souscription et tacitement reconductible pour des périodes

équivalentes à la période initialement souscrite. Le contrat prend effet à la date de réception de l'Équipement par le Client.

#### ART. 7 - SUSPENSION

7.1 Chacune des parties pourra demander, par lettre recommandée avec accusé de réception, la suspension du Service pour une durée limitée ne pouvant excéder un mois par année, en cas d'intervention rendue nécessaire pour un motif légitime et sérieux sur le réseau électrique ou de communications électroniques, le Compteur, le Boîtier, le Site Web ou sur tout autre élément nécessaire au fonctionnement du Service ou en cas de perte, de vol ou de destruction accidentelle de l'Équipement et sous réserve d'en justifier dans le cadre de sa demande.

Dans ce cas la facturation du service est suspendue pour la durée de la suspension à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception précitée.

7.2 Après en avoir informé le Client par tout moyen, la Société peut suspendre sans délai le Service dans l'un des cas suivants :

- fausse déclaration du Client lors de la souscription du Service,
- utilisation du Service de manière non conforme aux dispositions des présentes, par exemple : détournement du Service, abus, etc.,
- défaut partiel ou total de paiement à échéance d'une facture,
- fraude ou tentative de fraude du Client notamment dans le cadre des paiements (par exemple : utilisation illicite de carte bancaire, etc.) ou de l'utilisation du Service.

La suspension pourra être suivie d'une résiliation après mise en demeure adressée au Client conformément aux dispositions ci-après évoquées dans l'art. 8.2.

Le Client est expressément informé que, dans ce cas de suspension, la facturation n'est pas stoppée, ni reportée de quelque façon que ce soit et qu'il reste redevable des sommes dues.

7.3 La désactivation de l'Équipement ou l'absence de consultation prolongée du Service par le Client ne saurait être assimilée à une suspension ou une résiliation du Service.

#### ART. 8 - RÉSILIATION

8.1 Résiliation par le Client : le Client peut résilier le Contrat à tout moment moyennant un préavis de 30 jours envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse figurant à la fin des présentes.

La résiliation sera effective sans frais dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception du courrier par la Société. Lorsque le Client résilie avant la fin de la période minimale d'abonnement, il reste redevable du paiement du Service jusqu'à la fin de cette période et les sommes versées au titre de cette période minimale reste intégralement acquise à la Société.

8.2 Résiliation par la Société : la Société peut résilier de plein droit le Contrat en cas de non-respect par le Client de ses obligations ou de suspension du service telle que définie ci-dessus, après une mise en demeure adressée au Client restée sans effet dans un délai d'un mois.

La Société peut résilier le Contrat moyennant un préavis de dix jours ouvrés en cas de retrait des autorisations administratives nécessaires au fonctionnement du Service, en cas de changement d'infrastructure technique rendant incompatibles ou inutilisables l'Équipement du Client ou en cas de force majeure au sens de la jurisprudence française,

8.3 Dans tous les cas de résiliation :

- le Client reste redevable de ses usages du Service qui feront l'objet d'une facturation;
- les sommes déjà versées par le Client restent acquises à La Société ;
- le Client doit retourner à la Société l'Équipements dans les conditions ci-après définies dans l'art. 9 ;

#### ART. 9 - RESTITUTION DES ÉQUIPEMENTS

En cas de résiliation ou de fin du Contrat pour quelque raison que ce soit, le Client restitue l'Équipement (y compris ses accessoires) en bon état de fonctionnement en les envoyant par voie postale selon tout moyen permettant d'assurer un suivi du colis à l'adresse figurant à la fin des présentes.

Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client. Dès réception, la Société informera le Client de la restitution effective de l'Équipement.

En cas de non-restitution de l'Équipement à l'issue d'un délai de trente jours à compter de la résiliation ou de la fin du Contrat, et sept jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, ou en cas de retour de l'Équipement et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou cas de retour incomplet : le Client sera redevable du versement d'un montant forfaitaire et définitif tel que défini dans le Guide Tarifaire du Service.

#### ART. 10 - FACTURATION ET PAIEMENT

10.1 Le Service et les éventuelles options choisies, font l'objet d'une facturation mensuelle et sont payables d'avance. Toute période entamée est due en totalité et ne donne lieu à aucun report ou remboursement en cas de non-utilisation, d'utilisation partielle, de désactivation ou de résiliation. Dans tous les cas, le Client demeure redevable du paiement des montants dus.

10.2 Au cas où le client souscirait avec une première période ferme d'abonnement de 12 mois, la facture annuelle est payable d'avance et non remboursable. Au terme de la première période d'abonnement et à défaut de résiliation, le Service sera reconduit aux mêmes conditions.

Conformément à l'article L136-2 du code de la consommation, l'article L136-1 relatif à la reconduction des contrats de prestation de services est reproduit ci-après :

*« Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.*

*Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.*

*Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.*

*Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels. »*

10.3 Les tarifs complets du Service ainsi que leurs modalités d'application sont notamment précisés dans le formulaire de souscription en ligne et la fiche tarifaire.

10.4 Les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Le Client peut se procurer les derniers tarifs en vigueur sur demande au Service Client ou sur le Site Web.

#### ART. 11 - OBLIGATIONS DU CLIENT

11.1 Le Client s'engage à utiliser le Service qu'il a souscrit conformément aux conditions contractuelles et à l'usage pour lequel il a été conçu et pour lequel il est commercialisé.

11.2 Le Client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat ainsi que de l'exécution des obligations souscrites.

11.3 Le Client, personne physique ou morale, est tenu de d'informer la Société de tout changement intervenant dans ses coordonnées d'identification, postales, électroniques ou bancaires dans un délai maximal de 15 jours courant à compter du changement en cause.

11.4 Le Client garde la responsabilité de l'Équipement y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service.

11.5 Le Client est tenu de remplacer les piles du transmetteur à ses frais si celles-ci sont épuisées.

11.6 Le Client s'engage à respecter les conditions particulières d'utilisation du Service.

#### ART. 12 - OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ

12.1 La Société s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la qualité du Service dans la limite les éventuelles défaillances ou interruption des réseaux d'électricité ou de communications électroniques. La Société ne saurait donc être tenue responsable des obligations relevant de l'exploitation du réseau électrique ou des réseaux de communications électroniques.

12.2 La responsabilité de la Société ne saurait également être engagée en cas de : a) utilisation non conforme du Service par le Client, b) utilisation du Service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service et plus généralement, d'utilisation dudit Service par une personne non autorisée, c) dysfonctionnements provenant du Compteur ou du Boîtier du Client, d) suspension du Service dans les cas visés aux présentes, e) perturbations ou interruptions non directement imputables à la Société ou à l'un de ses cocontractants, notamment liées à des aléas du réseau d'électricité et du Boîtier, f) perturbations et/ou indisponibilité totale ou partielle, et/ou

d'interruptions de tout ou partie du service électrique, g) survenance d'un événement de force majeure telle que définie par la jurisprudence française.

12.3 La Société ne saurait en aucun cas être tenue de réparer les dommages indirects éventuellement subis par le Client.

#### ART. 13 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, noms, sigles, logos, présentations, graphiques ou tout autre signes distinctifs contenus dans tout document ou support d'information fourni par la Société dans le cadre du Service demeureront sa propriété exclusive, de même que tous les droits de propriété intellectuelle (incluant, de manière non limitative les logiciels, brevets, droits d'auteur, marques, modèles) qui y sont associés.

Aucun droit, titre ou intérêt relatif ou lié aux noms, marques de fabrique, brevets, logiciels (y compris les logiciels incorporés aux Services), expertises, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services n'est transféré au Client par le Contrat.

La structure générale, ainsi que les logiciels, textes, images, sons, savoir-faire, bases de données et tous éléments composant le Site Web sont la propriété de la Société.

#### ART. 14 - MODIFICATIONS ET ÉVOLUTIONS

Afin d'améliorer constamment ses offres et dans le respect de l'article R132-2 du code de la consommation, la Société peut être amenée à faire évoluer le Service et à proposer au Client de nouvelles offres. Le Client est invité à consulter régulièrement le Site Web pour prendre connaissance de ces modifications. En cas de modifications substantielles des présentes, la Société informera le Client un mois avant leur entrée en vigueur et le Client sera libre de refuser expressément l'évolution. Le Client pourra alors résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, y compris pendant l'éventuelle période minimale d'abonnement, jusque dans un délai de trois mois à compter de la réception du projet de modification et à défaut sera réputé avoir accepté leur application. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

#### ART. 15 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

15.1 Les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement au sens de la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978, aux seules fins de la gestion du Contrat et de la fourniture du Service.

15.2 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes des données à caractère personnel le concernant. A cet égard, le Client peut s'adresser au service clients à l'adresse figurant à la fin des présentes.

#### ART. 16 - SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATION

Un Service Client est mis à la disposition du Client pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Service ou traiter toute réclamation du Client relative à l'exécution du Contrat. Il peut être contacté aux coordonnées figurant à la fin des présentes.

#### ART. 17 - CESSIION DU CONTRAT

Le Service est fourni en considération de la personne du Client qui s'interdit en conséquence de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice de l'utilisation de l'Équipement, sauf accord préalable et écrit de la Société.

Après information préalable du Client, la Société se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat.

#### ART. 18 - INTERACTION AVEC LES DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES DES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE

Le code de l'énergie prévoit la mise en place progressive d'un certain nombre de dispositifs permettant à des acteurs tels que la Société de valoriser leur contribution à l'optimisation des consommations d'énergie. Ces dispositifs permettront à la Société un meilleur développement de ses offres au bénéfice de ses Clients.

A cet effet, le Client :

- autorise la Société à transmettre au Réseau de Transport d'Électricité (ci-après « RTE ») les données de consommation relevées par l'Équipement mis à disposition et installé par le Client ou par tout autre équipement techniques ou informatique exploité par la Société. Cette autorisation est valable dans le cadre des *Règles expérimentales pour la valorisation des effacements de consommation sur les marchés de l'énergie*, ou de toutes autres règles susceptibles de s'y substituer, adoptées par RTE en application de l'article L271-1 du code de l'énergie (ci-après "Règles NEBEF") ;

- autorise RTE à réaliser des audits des systèmes de mesure et de transmission mis en place par la Société, ainsi qu'à contrôler le cas échéant la chaîne de commande des effacements mis en place par la Société, dans le cadre des contrôles prévus dans les Règles NEBEF ;

- attestera, le cas échéant sur l'honneur, du rôle actif et incitatif de la Société dans ses décisions d'économies d'énergie, qu'elles portent sur les usages (changement de comportement, entretien de ses appareils électriques,...) ou les appareils électriques (changement pour des appareils moins consommateurs d'énergie) et s'engage à faire bénéficier la Société exclusivement des attestations nécessaires à l'obtention par elle des Certificats d'Économies d'Énergie prévus aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie ;

- désigne la Société comme l'exploitant de la capacité d'effacement de consommation au sens des articles L335-1 et suivants du code de l'énergie.

Il appartient le cas échéant au Client de résilier commercialement les contrats antérieurement souscrits auprès d'autres fournisseurs de prestations équivalentes à celles de la Société, La Société conseille au Client de vérifier que la résiliation commerciale des contrats précités n'entraînera pas de pénalités à sa charge. La Société ne prendra en aucun cas à sa charge les pénalités éventuelles.

#### ART. 19 - MANDAT VIS-A-VIS DU GESTIONNAIRE DE RESEAU OU DES FOURNISSEURS

Dans l'objectif de mieux informer le Client et de faciliter le Service, le Client donne mandat à la Société pour obtenir auprès de son gestionnaire de réseau ou des fournisseurs les informations limitatives suivantes : caractéristiques techniques du compteur, index historiques de consommation, type de contrat de fourniture d'électricité (HP/HC, Base, EJP, Tempo, ...), puissance souscrite (et historique de ces puissances), commune de rattachement, date de relevé du compteur.

#### ART.20 - LOI APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Les relations entre la Société et le Client sont régies par la loi française. Sauf cas d'urgence, les parties s'efforceront de régler à l'amiable leur litige. A défaut d'accord dans un délai de deux mois suivant la demande de la partie la plus diligente, les parties pourront saisir la juridiction compétente selon les dispositions légales en vigueur. A défaut de dispositions légales attribuant compétence à une autre juridiction, les tribunaux de Montpellier seront compétents pour connaître des litiges éventuels.

Adresse postale :

BUDGET TELECOM service QINERGY  
52 rue d'Odin  
CS 40900  
34965 MONTPELLIER CEDEX 2

Téléphone : 0805 148 148 (appel gratuit depuis un poste fixe)

E-mail Service client : [question@qinergy.com](mailto:question@qinergy.com)

Site Web : [www.qinergy.com](http://www.qinergy.com)

#### Les tarifs

Qinergy Essentiel.....	2,90€/mois
Frais de résiliation.....	0 €
Non restitution du matériel.....	150 €
Frais de défaut de paiement.....	1,50 €
Frais de duplicata de facture.....	1,50 €
Remplacement du matériel.....	nous consulter

Budget Telecom, Société Anonyme au capital de 711 625,05 € dont le siège social est situé 52 rue d'Odin, 34000 Montpellier SIREN : 422 716 878 RCS Montpellier