

CONDITIONS GENERALES DE MISE A DISPOSITION DE LA SOLUTION TIKO

En vigueur au 04/02/2025

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 Mise à Disposition**") 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.

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 Mise à Disposition (en ce compris ses annexes) et du Procès-Verbal d'Installation.

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 du Client.

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 (hors résidences secondaires) situé en France Métropolitaine continentale (hors Corse) dont le Client est l'occupant et doté :

- a) d'un système de chauffage électrique, constituant le mode de chauffage principal ;
- b) 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, non déjà équipés d'un système connecté permettant l'Effacement Diffus à l'exclusion des radiateurs de Classe 1 possédant une prise de terre (hors salle de bain) ;
- c) de circuits électriques de chauffage conformes à la réglementation en vigueur ;
- d) 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.

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'Échange 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.

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.

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'Électricité ») : 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 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 SERVICES dans les conditions prévues ci-après.

Services de Pilotage Connecté du Chauffage : désigne la mise en œuvre par TIKO du système de régulation par programmation horaire pièce par pièce défini par l'arrêté ministériel du 22 novembre 2023 créant la fiche standardisée BAR-TH-173.

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'Électricité. 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 Mise à Disposition ont pour objet de définir les termes et conditions en vertu desquels TIKO SERVICES met gratuitement à la disposition du Client, qui l'accepte, la Solution TIKO pour ses Locaux Éligibles.

La mise à disposition de la Solution TIKO est régie exclusivement par le Contrat, à l'exclusion de tout autre document. Les présentes Conditions Générales de Mise à Disposition 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 souscription.

TIKO SERVICES se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Mise à Disposition 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 Mise à Disposition, 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 d'y souscrire.

Toute souscription effectuée par le Client entraîne de plein droit l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales de Mise à Disposition et la renonciation par le Client à ses propres conditions générales.

ARTICLE 2 : MODALITES DE SOUSCRIPTION

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

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

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

Dans le cadre de ce processus de souscription, 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 souscription à 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. ci-dessous.

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

ARTICLE 3 : MODALITES DE MISE A DISPOSITION

3.1 : Prix de Mise à Disposition de la Solution TIKO

En contrepartie de la participation du Client à la Modulation et l'Effacement Diffus, la Solution TIKO est mise à la disposition du Client à titre gratuit.

Conformément à l'article R. 211-5 du Code de la consommation, 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.

Il est expressément convenu qu'en contrepartie de la mise à disposition de la Solution TIKO, le Client renonce expressément aux éventuels bénéfices tirés de la valorisation de l'effacement de sa consommation sur les marchés de l'énergie.

3.2 : Délai de mise à disposition

La mise à disposition de la Solution TIKO au profit du Client intervient à la date convenue entre les Parties.

Dans tous les cas, TIKO SERVICES fournira au Client un délai prévisible d'installation et l'informerá de manière diligente de tout éventuel retard, sans droit à compensation au profit du Client.

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'HYPOTHÈSE OÙ L'INSTALLATION DU MATÉRIEL SERAIT RÉALISÉE PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN INSTALLATEUR AGRÉÉ.

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 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 : PROPRIÉTÉ DE LA SOLUTION TIKO

5.1 : Propriété de la Solution Tiko

La Solution TIKO mise à disposition du Client et l'ensemble de ses composants (dont le Matériel) est et reste la propriété exclusive et inaliénable de TIKO SERVICES.

Le Matériel est insaisissable. Il ne peut être loué, prêté, donné en gage ou en nantissement de quelque façon que ce soit, sauf accord préalable et écrit de TIKO SERVICES.

A ce titre, le Client s'engage à respecter le droit de propriété de TIKO SERVICES sur la Solution TIKO et s'interdit notamment toute opération de vente, prêt, gage, sous-location et/ou affectation en garantie concernant la Solution TIKO, sans l'autorisation expresse et préalable de TIKO SERVICES. Pendant la durée de la mise à disposition, le Client s'engage à avertir sans délai TIKO SERVICES de tout fait et/ou décision dont il aurait connaissance et pouvant porter atteinte au droit de propriété de TIKO SERVICES sur la Solution TIKO et notamment de tout vol du Matériel.

Le Client s'engage à conserver le Matériel mis à sa disposition en état de servir à son usage. Le Client s'interdit d'y porter quelque modification que ce soit. Il s'interdit également de dégrader le Matériel.

5.2 : 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 Mise à Disposition.

ARTICLE 6 : AUTORISATIONS DE MODULATION ET D'EFFACEMENT DIFFUS

Une fois le Matériel installé, le Client autorise expressément et irrévocablement TIKO SERVICES, de même que tout partenaire de cette dernière :

- à l'exploiter 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 Éligibles 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 Éligibles 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, 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 Éligibles. Le Client s'engage à être libre de tout contrat signé antérieurement avec un Fournisseur d'Électricité pour la participation de ses Locaux Éligibles à l'AOE.

Le Client autorise le gestionnaire du réseau public de distribution auquel est raccordé ses Locaux Éligibles, RTE et TIKO SERVICES à collecter et transférer les informations :

- relatives à l'identification de ses Locaux Éligibles,
- 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.

Le Client ne doit pas empêcher la participation à l'Effacement Diffus. Toutefois, en cas par exemple de travaux dans les Locaux Éligibles 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 conservera néanmoins pendant cette période la possibilité de suivre et piloter sa consommation d'électricité.

Au-delà de cette durée ou à défaut d'accord préalable de TIKO SERVICES, le Client sera réputé n'avoir pas respecté son engagement de participation à l'Effacement Diffus et le Contrat pourra être résilié de plein droit conformément aux termes de l'article 13.2 ci-dessous.

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 Éligibles.

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 Éligibles ;
- se conformer aux Conditions Générales d'Utilisation annexées aux présentes Conditions Générales de Mise à Disposition;
- 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 Éligibles ; **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, TIKO SERVICES pourra alors mettre fin au présent Contrat conformément aux termes de l'article 13.2. 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 ;
- 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 Mise à Disposition 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 d'immobilisation du Matériel de dix (10) euros par jour jusqu'à sa récupération. .

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, TIKO SERVICES lui facturera la somme de deux cent cinquante (250) euros, à titre d'indemnité.

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 : EXCLUSION DE GARANTIE

Le Matériel et l'Application n'étant ni vendus ni cédés mais mis à la disposition du Client sous condition de restitution au terme du Contrat, ceux-ci ne bénéficient ni de la garantie légale de conformité, ni de la garantie légale contre les vices cachés, uniquement applicables en matière de vente.

Nonobstant ce qui précède, il est rappelé que TIKO SERVICES s'engage à assurer la maintenance du Matériel et que le Client peut solliciter la correction de tout dysfonctionnement affectant le Matériel pendant la durée du Contrat.

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

13.1 : Durée

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

13.2 : Résiliation

a) Résiliation à l'initiative du Client

Le Contrat pourra être résilié 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 SERVICES 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. TIKO SERVICES sollicitera ensuite la restitution du Matériel conformément aux termes du paragraphe c) ci-dessous.

b) Résiliation à l'initiative de TIKO SERVICES

TIKO SERVICES dispose du droit de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat 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 le présent Contrat 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 mettre fin au Contrat 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.

- c) Conséquence de la résiliation : désactivation de la Solution TIKO et restitution du Matériel

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, la Solution TIKO sera immédiatement désactivée et le Client ne pourra plus participer à l'Effacement Diffus, ni piloter ses radiateurs avec la Solution Tiko.

TIKO SERVICES pourra alors reprendre possession du Matériel. La reprise du Matériel devra intervenir dans les trente (30) jours suivant la date de résiliation. Le Client devra ainsi donner accès aux Locaux Éligibles afin de permettre à TIKO SERVICES ou son mandataire de reprendre le Matériel. À défaut, le Client devra régler à TIKO SERVICES la somme de **250€ à titre d'indemnité forfaitaire**.

LE MATÉRIEL NE DOIT EN AUCUN CAS ÊTRE DÉINSTALLÉ PAR LE CLIENT OU UN TIERS NON AUTORISÉ PAR TIKO SERVICES. Le Client devra régler à TIKO SERVICES la somme de 250€ en cas de dégradation causée par lui ou un tiers à titre d'indemnité forfaitaire.

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 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 Mise à Disposition 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 Opposetel – 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 : 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 Mise à Disposition 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 Mise à Disposition 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 Mise à Disposition, 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 Mise à Disposition.

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 !

2.5. 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.

2.6. 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 01.43.43.43.43 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 Mise à Disposition 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 souscription à 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 souscription à 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 souscription à 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 ;

- **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 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;
- **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 enjoins 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 jusqu'à 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 jusqu'à 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) ;
- 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 souscription à 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 : 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 Mise à Disposition qui nous lient, je vous remercie de bien vouloir mettre fin au contrat me liant avec TIKO SERVICES.

J'ai bien noté, qu'en application desdites Conditions Générales de Mise à Disposition, 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.**