

Conditions d'utilisation des applications en ligne de Primeo Energie

1 Champ d'application

- 1 Les présentes conditions d'utilisation régissent l'utilisation des applications en ligne de Primeo Energie et les services disponibles par le biais de ces applications en ligne.
- 2 Primeo Energie peut à tout moment modifier les conditions d'utilisation des applications en ligne. Les utilisateurs sont informés des modifications de manière appropriée. À la première utilisation d'une application en ligne depuis la notification de modifications, l'utilisateur est réputé accepter ces modifications.
- 3 Les conditions générales de vente (disponibles sur primeo-energie.ch/fr/agb) continuent de s'appliquer aux services et produits concernés.

2 Communication

- 1 Les informations déterminantes pour le contrat (p. ex. factures, rappels, modifications des produits ou des CGV, informations d'exploitation, p. ex. avis de maintenance) sont envoyées valablement à la dernière adresse e-mail communiquée ou par voie postale.

3 Étendue d'utilisation

- 1 Primeo Energie met à la disposition de l'utilisateur, par le biais d'une connexion Internet, des applications en ligne dont les contenus et les applications se rapportent aux services achetés par l'utilisateur auprès de Primeo Energie.
- 2 Primeo Energie se réserve le droit de modifier, d'étendre ou de supprimer à tout moment les prestations et contenus mis à disposition.
- 3 L'utilisateur ne peut invoquer aucun droit à l'utilisation.
- 4 Primeo Energie propose à l'utilisateur des produits et services payants par le biais d'applications en ligne. Pour la commande, l'utilisateur est redirigé vers la page d'offre correspondante. Les conditions contractuelles et générales relatives aux produits qui y sont publiées s'appliquent. Primeo Energie met à disposition des documents ainsi qu'une compilation d'informations et de données (ci-après «contenus») dans les applications en ligne. L'utilisateur peut utiliser les contenus conformément aux paragraphes suivants.
- 5 Le traitement et la transmission de contenus à des tiers à d'autres fins, et notamment à des fins commerciales, sont interdits. L'utilisation interne des contenus, lorsqu'elle est destinée à une reproduction ou à un traitement de ces contenus, doit être documentée et, à la demande de Primeo Energie, justifiée. L'utilisateur s'assure que les destinataires sont informés des restrictions d'utilisation et soumis aux obligations correspondantes.
- 6 Les contenus des applications en ligne publiés par Primeo Energie ne peuvent pas être copiés ou enregistrés, traités, reproduits ou diffusés à l'aide de systèmes électroniques sans l'autorisation écrite de Primeo Energie, sauf pour un usage personnel ou professionnel. Primeo Energie ou le fournisseur ou fabricant indiqué détient les droits d'auteur et autres droits de protection sur les applications en ligne, y compris les contenus, les mises en page, le texte source et les logiciels. Primeo Energie se réserve tous les droits à cet égard.
- 7 En cas de doute sur l'étendue des autorisations d'utilisation, l'utilisateur est tenu de demander une clarification en prenant contact avec Primeo Energie. La demande peut être envoyée par e-mail à l'adresse portal@primeo-energie.ch.
- 8 Les dispositions ci-dessus n'affectent pas l'étendue d'utilisation résultant des relations contractuelles et autres contacts existants entre l'entreprise d'approvisionnement en énergie et Primeo Energie. L'utilisation des contenus dont l'utilisateur peut prouver qu'il les a acquis légalement auprès d'une autre source ou qu'il les connaissait déjà au moment de leur mise à disposition n'est pas non plus affectée.
- 9 L'utilisateur garantit qu'il ne divulguera pas les contenus confidentiels qu'il obtient en accédant à un secteur à accès limité à des personnes ne possédant pas l'autorisation d'accès correspondante.

4 Enregistrement et accès

- 1 L'enregistrement s'effectue en ligne, manuellement par Primeo Energie ou à l'aide de l'assistant numérique de Primeo Energie.
- 2 L'autorisation de l'utilisateur s'effectue soit par la saisie du numéro de compte de contrat et du numéro client, soit à l'aide d'un code d'accès ou d'un code QR valide fourni par Primeo Energie dans la lettre de bienvenue, soit – sur demande – par le processus d'enregistrement auprès de Primeo Energie ou par comparaison des données de base.
Pour les clients privés, l'autorisation est liée au ménage, c'est-à-dire que chaque ménage peut s'enregistrer avec une seule adresse e-mail.
Pour les clients professionnels, l'autorisation est personnelle, c'est-à-dire que chaque collaborateur doit disposer de sa propre autorisation.
- 3 Primeo Energie peut, de son libre arbitre, refuser une demande d'enregistrement sans fournir de justification.
- 4 L'accès aux applications en ligne se fait par la saisie d'une adresse e-mail et d'un mot de passe que l'utilisateur choisit lui-même ou que Primeo Energie lui attribue. Lors de son premier accès, l'utilisateur doit modifier le mot de passe attribué conformément aux directives énoncées dans les applications en ligne. Aux fins d'une meilleure sécurité, Primeo Energie recommande en outre la mise en place d'une authentification à deux facteurs (2FA), qui peut être configurée dans le profil de l'utilisateur. Il est également possible d'utiliser une authentification via Google, Apple ou une autre institution.
- 5 Toute personne qui s'identifie dans des applications en ligne avec ces données d'accès est réputée autorisée à les utiliser à l'égard de Primeo Energie. Primeo Energie peut recevoir des communications de toute nature de la part de l'utilisateur (déclarations, changement d'adresse, déménagement, annonce d'index de relevé de compteur, changement de produit, etc.), lui demander d'effectuer des consultations et des mutations et de soumettre des demandes par le biais des applications en ligne, etc. sans contrôle complémentaire.
- 6 Le client doit adresser immédiatement par e-mail à l'adresse portal@primeo-energie.ch toute correction d'une déclaration effectuée. Lorsqu'un utilisateur enregistré ayant obtenu une autorisation quitte un client commercial, Primeo Energie doit en être informée immédiatement afin que le compte correspondant puisse être désactivé. Il en va de même lorsqu'un utilisateur n'a plus besoin d'accéder aux applications en ligne, par exemple s'il change de domaine d'activité au sein de l'entreprise, ou lorsque l'autorisation d'utilisation est retirée à un utilisateur au sein de l'entreprise. Outre l'utilisateur, l'entreprise est responsable de la communication de l'information correspondante.
- 7 Les déclarations du client de toute nature (communications, changement d'adresse, connexion et déconnexion, annonce d'index compteur, changement de produit, etc.) sont réputées remises au moment où elles sont validées aux fins de leur transmission.
- 8 L'utilisateur est pleinement responsable de toutes les actions effectuées sur son compte utilisateur en utilisant son mot de passe (en particulier de l'utilisation abusive et/ou illégale des applications en ligne, de l'utilisation abusive des données de connexion, de la transmission non autorisée, y compris la conservation non diligente de ces données) s'il ne prouve pas qu'aucune faute ne lui est imputable. L'utilisateur libère Primeo Energie de toute prétention connexe d'un tiers et de tout autre dommage pouvant en résulter.
- 9 Primeo Energie peut mettre des fonctions et des données à la disposition de l'utilisateur par le biais d'une API officielle (Primeo Energie). Dans ce cas, l'octroi ou le retrait des droits d'accès relève de la responsabilité de l'utilisateur. Primeo Energie se réserve le droit de bloquer l'accès en cas d'accès disproportionné aux données.
- 10 En s'enregistrant et en utilisant l'application énergétique, les utilisateurs consentent expressément à la collecte et au traitement de leurs données de consommation obtenues à partir des compteurs intelligents (y compris les relevés et les profils de charge enregistrés à des intervalles de quinze minutes, ainsi que toute donnée collectée légalement à d'autres fins jusqu'à présent) et des attributs associés (informations nécessaires à l'interprétation des données de consommation, telles que la catégorie tarifaire), ainsi que de toutes autres données personnelles fournies par les utilisateurs (telles que nom, adresse, adresse e-mail, etc.).
Ces données peuvent être traitées par Primeo Energie, en qualité de responsable du traitement, pour les finalités suivantes :
 - visualisation de la consommation d'énergie ;
 - évaluation de l'efficacité énergétique ;
 - création et affichage de comparaisons de consommation avec des ménages similaires
 - visualisation de la répartition de la consommation par catégorie ;
 - fourniture de recommandations personnalisées en matière d'économie d'énergie et d'informations sur des services complémentaires de conseil énergétique ;
 - développement et amélioration de produits et services similaires ; et

- assurance qualité, amélioration de l'application énergétique et optimisation du service client.

Les utilisateurs ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, avec effet pour l'avenir. Le retrait du consentement n'affecte pas la légalité du traitement effectué avant ce retrait. Des informations supplémentaires sur le traitement des données personnelles, les durées de conservation et les droits des utilisateurs en vertu de la législation applicable en matière de protection des données (notamment les droits d'accès, de rectification et de suppression) figurent dans la [Politique de confidentialité].

5 Actes juridiques

- 1 L'utilisateur peut conclure des actes juridiques en ligne avec une valeur contraignante pour lui-même s'il est client en tant que personne physique.
Si un client est une personne morale (notamment une société commerciale au sens du code des obligations, une association, une fondation ou une collectivité de droit public), il doit désigner un utilisateur habilité à fournir des déclarations juridiques contraignantes en son nom. Le client et Primeo Energie reconnaissent la valeur contraignante de ces déclarations. L'acte juridique est conclu entre Primeo Energie et le client, et non avec l'utilisateur individuel.

6 Obligations de diligence de l'utilisateur

- 1 Dans la mesure où une fonction des applications en ligne prévoit que l'utilisateur publie ses propres contenus dans les applications en ligne, si l'utilisateur fait usage de cette fonction, il s'assure que tous les contenus qu'il fournit ou publie dans le cadre des applications en ligne sont conformes à la réalité, corrects et non trompeurs, qu'ils ne contiennent pas d'informations confidentielles de tiers et que le paramétrage dans les conditions des applications en ligne ne porte atteinte à aucun droit de tiers, par exemple l'auteur de ces contenus. En cas d'infraction, Primeo Energie se réserve le droit de supprimer tout ou partie de ces contenus.
- 2 L'utilisateur s'abstient de toute action susceptible de compromettre la sécurité des applications en ligne. Il s'engage notamment à ne pas accéder à des données ou à des matériaux pour lesquels il n'a pas d'autorisation d'accès, à ne pas se connecter à un serveur ou à un compte utilisateur pour lequel il n'a pas d'autorisation d'accès, et à ne pas tenter de vérifier la vulnérabilité du système sans l'accord préalable de Primeo Energie.
- 3 L'utilisateur assure une conservation sûre et soigneuse des données d'accès personnelles et répond de leur protection contre toute utilisation non autorisée, p. ex. en modifiant régulièrement son mot de passe. Lorsqu'il quitte les applications en ligne, l'utilisateur doit se déconnecter au moyen de la fonction de déconnexion.
- 4 Si un utilisateur soupçonne qu'un tiers non autorisé a eu connaissance de son mot de passe et/ou de son nom d'utilisateur, il doit immédiatement modifier son mot de passe et, éventuellement, son nom d'utilisateur et en informer Primeo Energie et, le cas échéant, demander le blocage de l'accès.
- 5 Le guide d'utilisation et les consignes de sécurité des applications en ligne doivent être respectés.
- 6 Seules les méthodes d'accès aux applications en ligne prescrites par Primeo Energie peuvent être utilisées.

7 Blocage

- 1 En cas de manquement aux obligations de diligence, Primeo Energie peut à tout moment bloquer tout ou partie de l'accès aux applications en ligne sans préavis.
- 2 L'utilisateur peut à tout moment demander par écrit à Primeo Energie le blocage de son compte utilisateur. Le blocage ne peut être levé que sur demande écrite.
- 3 Primeo Energie est en droit de bloquer à tout moment et sans préavis l'accès d'un utilisateur aux applications en ligne.

8 Protection des données

- 1 Primeo Energie collecte des données dans le cadre du processus d'enregistrement et, éventuellement, dans le cadre de certains domaines fonctionnels dans les applications en ligne. Les données sont enregistrées et utilisées aux fins de la mise à disposition des applications en ligne, ainsi que dans le cadre de la mise à disposition de leurs fonctions, dans le respect des dispositions légales applicables en matière de protection des données. L'utilisateur assume la responsabilité de respecter des dispositions relatives à la protection des données, et notamment d'obtenir tout consentement nécessaire lorsqu'il fournit des données.
- 2 En s'enregistrant pour utiliser les applications en ligne, l'utilisateur accepte que les données dont Primeo Energie dispose sur la base d'un contrat existant ou d'un autre contact avec l'utilisateur soient utilisées pour la mise à disposition de fonctions des applications en ligne vis-à-vis de l'utilisateur.
- 3 Lors de l'accès aux applications en ligne, chaque consultation est automatiquement consignée dans un fichier

journal temporaire. Différentes données d'accès (p. ex. adresse IP, date et heure de l'accès, nom du fichier consulté, version du navigateur et version du système d'exploitation) sont consignées et analysées à des fins statistiques pour établir et maintenir la connexion. Ces données sont principalement nécessaires pour permettre l'utilisation des contenus (établissement de la connexion), ainsi qu'à des fins internes liées au système, telles que l'administration technique et la sécurité du système. L'adresse e-mail et l'ID technique de l'utilisateur sont consignées aux fins de l'analyse des erreurs.

- 4 À des fins statistiques, les données sont analysées de manière anonyme et sans que l'utilisateur soit identifié.
- 5 Primeo Energie est autorisée à faire traiter des données par des tiers dans la même mesure, les dispositions applicables en matière de protection des données étant dans tous les cas respectées. L'utilisateur prend acte et accepte que des données peuvent également être transmises à l'étranger à cette occasion, pour autant qu'une protection appropriée soit garantie.
- 6 Si des données à caractère personnel sont mises à la disposition de l'utilisateur dans le cadre d'une fonction des applications en ligne, l'utilisateur garantit le respect de toutes les dispositions applicables en matière de protection des données dans le cadre du traitement des données qui lui sont fournies.
- 7 La visualisation de la consommation dans les différentes applications en ligne (portail et application) nécessite l'accès aux données enregistrées par le compteur intelligent à des intervalles de quinze minutes.

En activant la fonction de visualisation de la consommation, les utilisateurs donnent leur consentement au traitement de ces données de consommation enregistrées toutes les quinze minutes à des fins de visualisation.

Les données de consommation sont conservées jusqu'à la désactivation de la fonction de visualisation, pour une durée maximale de cinq ans à compter de la date de collecte. Après cette période ou lors de la désactivation de la visualisation, les données sont supprimées ou, si elles ont plus de douze mois et ne sont plus nécessaires à des fins de facturation, anonymisées.

Un traitement ultérieur des données pour garantir les services proposés et activés reste réservé, à condition que les utilisateurs aient donné leur consentement à cet effet.

- 8 Pour la clientèle commerciale, l'indication d'adresses e-mail privées dans le cadre de l'enregistrement n'est pas autorisée.
- 9 Primeo Energie respecte les dispositions du droit suisse sur la protection des données lors de la saisie et du traitement des données personnelles. Elle protège les données par des mesures appropriées et les traite de manière confidentielle.
- 10 Primeo Energie ne collecte que les données nécessaires à la fourniture des services, ainsi qu'à l'exécution et à l'entretien de la relation client, notamment à la garantie d'une qualité élevée des services, à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure ainsi qu'à la facturation.
- 11 Pour le surplus, nous renvoyons aux dispositions générales de Primeo Energie sur la protection des données (disponibles sur primeo-energie.ch/fr/ueber-uns/datenschutz.html).

9 Disponibilité

- 1 Primeo Energie s'engage pour une disponibilité aussi élevée et ininterrompue que possible des applications en ligne. Toutefois, elle ne garantit pas que l'accès aux applications en ligne, les fonctions et les services puissent être utilisés sans interruption ou perturbation.

10 Responsabilité

- 1 La responsabilité de Primeo Energie est exclue dans la mesure permise par la loi. Primeo Energie décline notamment toute responsabilité quant à l'exactitude et à l'actualité des informations mises à disposition. Primeo Energie n'est pas non plus responsable, en particulier, des possibilités d'accès, de la qualité d'accès et du mode de présentation. L'utilisateur doit mettre à disposition à ses propres risques et frais le matériel et les logiciels nécessaires à l'accès. Primeo Energie n'est pas responsable de la perte ou de la transmission incomplète, tardive ou incorrecte à tout autre titre de données et de services ou de saisies erronées de l'utilisateur dans les applications en ligne ou d'interruptions et de perturbations dans les applications en ligne. Primeo Energie décline toute responsabilité en cas de transmission non autorisée ou d'utilisation abusive des mots de passe et/ou du nom d'utilisateur. Chaque partie supporte ses propres risques liés à la transmission.
- 2 Les informations et opinions publiées sont mises à disposition par Primeo Energie exclusivement pour un usage personnel et à des fins d'information; elles peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.
- 3 Les informations publiées par le biais des applications en ligne ne constituent pas, dans la mesure où elles ne sont pas expressément déclarées comme telles, une recommandation, une offre ou une invitation à acheter ou à vendre des contrats ou des produits, à effectuer des transactions ou à conclure un acte juridique quelconque.
- 4 Les informations contenues dans les applications en ligne ne constituent pas des aides à la décision pour des questions économiques, juridiques ou fiscales ou d'autres questions de conseil, et aucune décision de placement ou autre ne peut être prise sur la seule base de ces informations.

- 5 Les informations sur les coûts annuels, qui se basent sur des valeurs de consommation antérieures, des projections ou des indications du client, doivent être considérées comme indicatives, car les coûts effectifs ne résultent que de la consommation d'électricité facturée. Le prix annuel contraignant est toujours basé sur la consommation effective.
- 6 L'utilisateur est responsable des actes effectués sur son compte utilisateur en utilisant son mot de passe/token ou en s'identifiant via Google, Apple ou une autre institution (en particulier de l'utilisation abusive et/ou illégale des applications en ligne, de l'utilisation abusive des données de connexion et de la transmission non autorisée, y compris la conservation non diligente de ces données) s'il n'apporte pas la preuve qu'il a respecté les obligations de diligence susmentionnées. L'utilisateur libère Primeo Energie de toute prétention connexe d'un tiers et de tout autre dommage pouvant en résulter.
- 7 Primeo Energie décline notamment toute responsabilité pour les contenus de tiers, en particulier pour les inscriptions effectuées et les contenus publiés par des clients commerciaux, ainsi que pour les contenus et les offres des sites mis en lien.
- 8 Il est possible que les objectifs de prix affichés ne puissent pas être atteints en raison de facteurs de marché et de risque divers, p. ex. en raison de la volatilité du marché et du secteur, de décisions d'entreprises ou de gouvernements, d'un accès insuffisant ou inexistant à des informations complètes et correctes et/ou de la constatation a posteriori que les hypothèses sur lesquelles s'étaient fondés Primeo Energie ou des tiers ne sont pas correctes.
Primeo Energie ne peut donc pas garantir les objectifs de prix figurant dans les applications en ligne.

11 Durée

- 1 Le rapport d'utilisation débute avec l'autorisation de l'utilisateur et l'acceptation correspondante des présentes conditions d'utilisation et il est conclu pour une durée indéterminée.
- 2 Chaque partie peut résilier l'enregistrement à tout moment. La résiliation entraîne également le blocage de l'accès aux applications en ligne.
- 3 L'utilisateur peut à tout moment demander la désactivation de son compte en informant Primeo Energie. L'accès et les droits qui y sont liés sont alors désactivés.
- 4 L'accès aux applications en ligne est supprimé lorsque l'utilisateur en fait la demande à Primeo Energie.

12 Dispositions finales

- 5 Si, pour quelque raison que ce soit, une disposition des conditions d'utilisation s'avère invalide, les autres dispositions n'en sont pas affectées. Dans un tel cas, les parties s'efforcent de remplacer la disposition invalide par un amendement se rapprochant autant que possible de la volonté initiale. Il en va de même des lacunes non intentionnelles.
- 6 Le for exclusif pour tout litige en lien avec les présentes conditions d'utilisation est Arlesheim. Les fors légaux impératifs demeurent réservés. Le droit matériel suisse s'applique.

Mise à jour: 10 octobre 2025