

Conditions Générales d'Utilisation Econobox

Version du 1^{er} juillet 2026

1. Objet et étendue de l'offre

1.1. Objet du contrat

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles la société Alterna énergie France (ci-après dénommée "la Société") fournit au Client la solution Econobox (ci-après dénommée « la Solution » ou « le Service »).

1.2. La solution est composée :

- D'une Clé Linky, capteur de consommation électrique temps réel (ci-après dénommé "Accessoire", ou "Clé Linky"),
- D'un Pont de connexion (ci-après dénommé "Accessoire", ou "Pont de Connexion"),
- L'accès aux applications Android (Google Play) et iOS (Apple).

1.3. La solution permet

- L'accès à la puissance consommée du logement, ainsi que la consommation d'électricité ;
- La comparaison de la consommation du logement par rapport à sa consommation de référence, ainsi qu'à la consommation de foyers de même catégorie ;
- Et la mise à disposition de moyens d'agir pour réduire la consommation électrique du logement.

1.4. Toute inscription à la Solution de la Société entraîne l'acceptation par le Client des présentes conditions générales d'utilisation. L'inscription à la Solution se fait par le Client Alterna énergie France via son espace client et après avoir téléchargé l'application Econobox sur les stores Google Play ou Apple. La Société ou ses sous-traitants se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification à la Solution, afin notamment de respecter toute nouvelle réglementation ou dans le but d'améliorer l'utilisation de la Solution.

1.5. La Solution est mise à disposition dans la limite des stocks disponibles.

1.6. Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- Être bénéficiaire du Chèque Énergie
- Disposer d'un raccordement actif et permanent au réseau électrique associé à un compteur Linky, dont le capot n'est pas scellé, géré par l'opérateur Enedis ou des gestionnaires

de réseaux publics de distribution d'électricité au sens de l'article L111-51 et suivants du code de l'énergie, ainsi qu'une installation respectant les normes électriques françaises. Si des câbles utilisent les contacts secs du compteur Linky, il faut qu'ils aient été posés dans les règles de l'art pour ne pas empêcher l'insertion de la Clé Linky à l'emplacement prévu par le gestionnaire de réseaux ;

- Disposer d'un agencement du logement qui permet la communication radio entre la Clé Linky, le Pont de connexion et la box internet : une distance maximale de 100 mètres en champ libre entre son compteur Linky (où est placée la Clé Linky) et le lieu où il souhaite installer le Pont de connexion est requise (étant précisé que certains matériaux placés entre le Capteur et le Pont de connexion, comme un mur porteur ou une porte en métal, peuvent gêner le signal radio et donc altérer le fonctionnement du Service) ;

- Disposer d'un raccordement actif et permanent à un réseau de communications électroniques français associé à une Box ADSL ou tout autre boîtier permettant un accès à Internet et équipé d'une connexion Wifi (ci-après dénommé "la Box") ;

- Disposer d'un Smartphone compatible (version Android 4.4 ou supérieure, ou iOS 12.0 ou supérieure) ;

- Installer la Solution dans une résidence en France métropolitaine, où il est locataire ou propriétaire.

2. Propriété des Accessoires

2.1. Dans le cadre de cette offre, la Société met à disposition les Accessoires gracieusement au Client. Les Accessoires restent la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de la Société.

2.2. À la résiliation du contrat d'énergie du Client, le Client s'engage à restituer les Accessoires comme précisé dans l'article 5

3. Propriété Intellectuelle et confidentialité

3.1. La mise à disposition au Client, par la Société, du Service et des Accessoires n'entraîne aucune cession ou concession

des droits de propriété intellectuelle de la Société ou ses sous-traitants au Client.

3.2. La technologie et le savoir-faire, brevétés ou non, incorporés dans le Service et les Accessoires ainsi que tous les droits de propriété industrielle et intellectuelle, sont et demeurent la propriété exclusive de la Société ou ses sous-traitants et toute information relative doit être considérée par le Client comme strictement confidentielle, y compris celles figurant dans les plans et documents éventuellement remis à celui-ci. En conséquence, le Client s'interdit de les communiquer à tout tiers et s'engage à ne les utiliser que pour les besoins de l'exploitation et de la maintenance du Service et des Accessoires. Est exclu tout droit de réaliser ou faire réaliser des pièces de rechange.

4. Installation et utilisation des Accessoires

4.1. Pour pouvoir rendre le Service au Client, la Société doit mettre à sa disposition les Accessoires.

4.2. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer à la réception de la Solution à son domicile, qu'elle n'a pas été détériorée pendant le transport, et d'en aviser, en cas de détérioration, le Service Client de la Société. Le Client devra apporter un soin particulier au déballage des Accessoires. En cas de problème de transport non signalé, la Société ne pourra envoyer une nouvelle Solution au Client.

4.3. Le parcours d'installation des Accessoires est spécifié dans l'application Smartphone mise à disposition. Les étapes décrites doivent être rigoureusement suivies pour assurer le bon fonctionnement du Service. Le Client devra notamment s'assurer de la bonne installation de la Clé Linky et du Pont de connexion. La Clé Linky doit être en permanence installée sur le Compteur Linky. Le Pont de connexion doit être connecté à la Box internet du Client ainsi qu'à la Clé Linky, et être branché pour que le Service fonctionne.

4.4. L'installation des Accessoires est réalisée par le Client sous sa responsabilité, sachant qu'il n'est jamais nécessaire de forcer pour installer la Clé Linky ou le Pont de connexion, et que les Accessoires ne doivent pas recevoir de choc (chute par exemple). En cas de détérioration des Accessoires, la Société pourra proposer une réparation aux conditions fixées dans l'article 5. La Société pourra à tout moment demander au Client d'effectuer des mises à jour logicielles, selon les instructions indiquées par la Société.

4.5. Les Accessoires doivent notamment être installés à l'abri de l'humidité, en température ambiante à l'intérieur du logement, et être protégés de tous les éléments qui pourraient les dégrader (fumée, source de chaleur forte, lumière directe du soleil, poussière).

4.6. Tout usage frauduleux des Accessoires ou contraire aux présentes conditions engage la responsabilité du Client.

5. Service client

5.1. Le Service Client de la Société est joignable aux horaires indiqués sur le Site Web de la Société pour répondre aux questions sur le fonctionnement de la Solution ou pour toute réclamation concernant les conditions générales d'utilisation. Les coordonnées du service client sont disponibles sur le Site Web.

5.2. Lors de l'investigation d'un dysfonctionnement, si un Accessoire est identifié comme défectueux, il peut être réparé ou remplacé par la Société, dans la mesure où le Client utilise la Solution depuis moins de deux (2) ans, et où le défaut ne provient pas d'une mauvaise utilisation de l'Accessoire. Les frais d'envoi sont pris en charge par la Société. En cas de mauvaise utilisation d'un Accessoire, ou si le Client utilise la Solution depuis plus de deux (2) ans, l'Accessoire peut être remplacé par la Société, aux frais du Client, aux conditions tarifaires suivantes : Clé Linky : 35€, Pont de connexion : 35€. Les frais d'envoi sont à la charge du Client.

6. Suspension du service

L'utilisation de la Solution ou des Accessoires par le Client, en contradiction avec les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation ou la réglementation applicable, aura pour conséquence la suspension du Service proposé par la Société. Cette suspension prend effet à réception par le Client d'un e-mail resté sans effet au terme d'un délai de préavis de soixante-douze (72) heures ouvrées. Dans le cas où la suspension se prolongerait pour une durée supérieure à 30 (trente) jours consécutifs, la Société serait en droit de résilier l'accès au Service.

7. Résiliation Econobox et restitution des Accessoires

7.1. À tout moment, le Client peut informer la Société de sa volonté de résilier le Service en lui notifiant par tout moyen écrit sa

décision de résiliation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Cette volonté de résiliation devra être notifiée à la Société en adressant sa déclaration à l'adresse postale suivante :
Alterna énergie France
Econobox Résiliation
Parc des Collines II – 6 Av. de Bruxelles – 68350 DIDENHEIM ou par courriel à l'adresse suivante : serviceclient@alterna-energie.fr

7.2. Dans le cas d'une résiliation du contrat d'énergie avec la Société, le Service est automatiquement résilié à la même date.

7.3. Toute résiliation du Service engage le Client à restituer les Accessoires, et, conformément à l'article L.221-23 du Code de la Consommation, à renvoyer les Accessoires concernés dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de cette information faite à la Société, la date d'envoi du colis faisant foi.

7.4. Conformément à l'article L.224-1 du Code de la Consommation, dans le cas d'une résiliation validée par la Société, les frais d'expédition du retour sont à la charge de la Société

7.5. La Solution doit être renvoyée avec tous ses Accessoires dans un colis d'expédition, incluant la boîte originale en carton de la Solution à l'adresse postale précisée dans la confirmation par la Société

7.6. En cas de pièce manquante, le Client sera facturé pour chaque pièce manquante. Les prix appliqués sont :

Clé Linky : 35€, Pont de connexion : 35€.

8. Modalité d'accès aux données

8.1. La Société consent au Client, via son application, la mise à disposition de données de consommation d'énergie et de son environnement sur son serveur par le biais du réseau Internet. La Société et ses sous-traitants assurent l'hébergement des applicatifs et des données pendant toute l'utilisation active du Service, la maintenance et la sécurité d'accès.

8.2. L'accès au serveur peut-être à titre occasionnel interrompu par des pannes ou des actions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service, et ceci quelles que soient l'heure et la durée d'intervention. La Société ou ses sous-traitants sont libres d'apporter, sans en informer préalablement le Client, des modifications techniques, mises à jour ou évolutions de son Service.

8.3. Pour accéder aux données, le Client définit un identifiant et un mot de passe. Il est de la responsabilité du Client que ces données restent confidentielles et ne soient pas partagées avec des tiers.

9. Confidentialité des données personnelles

9.1. La Société attache une grande importance à la gestion et à la protection des données personnelles du Client. Toute information le concernant est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. La Société publie à ce titre sa Politique de confidentialité à l'adresse suivante : https://espaceclient.vattenfall.fr/docs/econobox/declaration_confidentialite-aef-econobox-v1.pdf ainsi qu'une Déclaration de confidentialité pour la Solution Econobox de Alterna énergie France accessible dans l'espace client du Site Web, ainsi que dans la page d'aide des applications.

9.2. Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé en adressant une demande à dpo@alterna-energie.fr

10. Responsabilité

10.1. La Société s'engage à apporter tout le soin nécessaire à la fourniture du Service et Accessoires conformément aux usages et règles de l'art de la profession. En aucun cas, la Société ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage indirect et/ou immatériel, tel que notamment manque à gagner, perte de profit ou perte de production.

10.2. La Société est dégagée de plein droit de tout engagement relatif aux délais en cas de force majeure ou d'événements intervenant chez le Client ou ses fournisseurs de nature à perturber l'organisation ou l'activité de l'entreprise tels que, à titre d'exemple, grève, confinement, guerre, embargo, incendie, inondation, coupure de courant électrique, interruption ou retard dans les transports ou approvisionnements en matière première, énergie ou composants, ou de tout autre événement indépendant de la volonté de la Société ou de ses fournisseurs.

10.3. Le Client s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour ne pas perturber le bon fonctionnement des compteurs d'énergie (électrique, gaz,). La Société ne pourra être tenue pour responsable de toute détérioration d'équipements sur lesquels les Accessoires seraient installés ou connectés.

11. Litige

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 Nanterre seront compétents pour connaître des litiges éventuels.